

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta  
Hoitotyön koulutusohjelma

Emma Loiri

## **Opasvihko sosiaali- ja terveydellä työskentelevän ja viittomakielisen kommunikaation tueksi**

Opinnäytetyö 2014

## Tiivistelmä

Emma Loiri

Opasvihko sosiaali- ja terveysalalla työskentelevän ja viittomakielisen kommunikaation tueksi, 47 sivua, 4 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta

Hoitotyön koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2014

Ohjaajat: lehtori Riitta Kalpio, Saimaan ammattikorkeakoulu, kuulovammaisten aikuisten kuntoutusohjaaja Marjo Hiilinen-Heino, Päijät-Hämeen keskussairaala.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kuvata, millaista viittomakielisten ja sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien hoitajien välinen kommunikointi on silloin, kun tulkki ei ole paikalla. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella menetelmällä Päijät-Hämeen keskussairaalan Kuulokeskuksessa työskenteleviä audionomeja haastellen. Viittomakielisiltä kerättiin aineistoa kahdessa osassa. Ensin lähetettiin kolmelle vapaaehtoiselle kyselylomake sähköpostin kautta. Myöhemmin haastateltiin vielä viittä viittomakielistä tulkin välityksellä.

Osallistujat kertoivat, millaista heidän yhteinen kommunikointinsa on ja mitä kommunikoinnin menetelmiä he ovat käyttäneet ymmärtääkseen toisiaan. Lisäksi he kertoivat yhteisen kommunikoinnin haasteita sekä konkreettisia kokemuksia. He myös kertoivat asioita, joita tulisi huomioida viittomakielisen kanssa kommunikoidessa, ja joita olisi hyvä löytyä opasvihkosta. Tulosten mukaan opasvihkolle on käyttöä tietopakettina sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville, jotta he olisivat tietoisempia viittomakielisistä kielivähemmistöryhmänä maassamme ja taidokkaampia heidän kanssaan kommunikoidessaan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia opasvihko kommunikaation tueksi. Opasvihko tulee hoitajien käyttöön. Sen tarkoituksena on antaa hoitajille tietoja ja valmiuksia viittomakielisten kohtaamiseen ja sen myötä kehittää viittomakielisten ja hoitajien keskinäistä kommunikointia. Opasvihkon sisältöön kerättiin ideoita ja ajatuksia molemmilta osapuolilta, niin hoitajilta kuin viittomakielisiltäkin. Opasvihko sisältää muun muassa ohjeet tulkin tilaamiseen, tietoa tulkin kanssa toimimisesta, viittomakielisten historiasta, kulttuurista, yhteisöstä, oikeuksista ja viittomakielestä kielenä sekä käytännön ohjeita, mitä tulee huomioida viittomakielisen kanssa kommunikoidessa.

Jatkotutkimushaasteina ovat opasvihkon toimivuuden tutkiminen: onko opasvihkosta ollut apua yhteisessä kommunikoinnissa sekä ovatko hoitajat saaneet lisää valmiuksia viittomakielisen kohtaamiseen. Lisäksi jatkotutkimushaasteena on hoitajille järjestettävä perusviittomien kurssi, jossa opetettaisiin helppoja viittomia. Kun hoitajat oppivat helpottavia viittomia, edesauttaisi se yhteistä kommunikointia. Yhtenä tärkeänä jatkotutkimusaiheena olisi selvittää sairaalan muutostyöt, joissa otettaisiin paremmin huomioon kuuro/viittomakielinen.

Asiasanat: kommunikointi, viittomakielinen, opasvihko

## **Abstract**

Emma Loiri

A guide booklet supporting the communication between users of sign language and personnel in health care and social services, 47 pages, 4 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Program in Nursing

Bachelor's Thesis 2014

Instructors: Senior Lecturer Riitta Kalpio, Saimaa University of Applied Sciences, Rehabilitation Instructor of Hearing-impaired Adults Marjo Hiilinen-Heino, Central Hospital of Päijät-Häme.

The purpose of the research was to describe the communication between users of sign language and nurses in health care and social services, when an interpreter is not available. The implementation of the thesis was qualitative and the material was collected by interviewing nurse specialists at the hearing center in Center Hospital of Päijät-Häme. Material was also collected from users of sign language in two parts including an inquiry for three volunteers via e-mail, and further interviews of 5 more volunteers using an interpreter.

The participants shared their experiences in communication to achieve mutual understanding as well as the challenges in communication and things that should take into account when communicating with users of sign language. They also shared their opinion of things that should be found in the guide booklet. The results of research show that the product of the thesis, a guide booklet, would be useful at least in an information package for the nurses so they could be more aware of users of sign language as a minority group in Finland, and become more skillful when communicating.

The objective of the thesis was to create a guide booklet. The guide booklet contains amongst other things instructions about ordering and operating with an interpreter. It also contains information about the history, culture, community and rights of sign language users. There are also some hands-on instructions about how to operate and pay attention when communicating with a user of sign language.

Challenges for further research might be to see how the guide booklet works in practice. One of the most important subjects for further research would be to investigate the modifications of hospitals to see if they are serving the needs of users of sign language and the deaf community.

Keywords: communication, sign language, guide booklet

## Sisältö

1 Johdanto.....	5
2 Viittomakieliset ja viittomakieli Suomessa.....	6
2.1 Viittomakieliset.....	6
2.2 Viittomakieli ja kommunikointi.....	6
2.3 Monikulttuurinen hoitotyö.....	10
2.4 Viittomakielisten kulttuuri.....	10
2.5 Lainsäädäntö.....	11
3 Audionomit.....	12
3.1 Koulutus.....	12
3.2 Audiologinen hoitotyö.....	13
4 Kommunikoinnin apuvälineet.....	14
5 Opinnäytetyön tarkoitus.....	15
6 Opinnäytetyön toteutus.....	15
6.1 Laadullinen lähestymistapa.....	15
6.2 Aineiston keruu.....	17
6.3 Analyysi.....	19
7 Tulokset.....	20
7.1 Audionomien kokemukset kommunikoinnista.....	20
7.2 Audionomien näkemykset opasvihkosta.....	23
7.3 Viittomakielisten kokemukset kommunikoinnista.....	25
7.4 Viittomakielisten näkemyksiä opasvihkosta.....	31
7.5 Yhteenveto audionomien ja viittomakielisten tuloksista.....	33
8 Opasvihkon työstäminen.....	35
9 Eettisyys ja luotettavuus.....	36
10 Yhteenveto ja pohdinta.....	39
Lähteet.....	45
Liitteet	
Liite 1 Saatekirje audionomeille	
Liite 2 Haastattelulomake audionomeille	
Liite 3 Saatekirje viittomakielisille	
Liite 4 Kyselylomake viittomakielisille	
Liite 5 Opasvihko	

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata audionomien ja viittomakielisten keskinäistä kommunikointia silloin, kun tulkki ei ole läsnä. Aineistonkeruun toteutin laadullisella menetelmällä audionomeilta (n=4) ja viittomakielisiltä (n=8), sillä tarkoituksena oli ymmärtää osallistujien kokemuksia. Opinnäytetyössäni syvenyn erikielisyyden tuomiin haasteisiin sosiaali- ja terveysalalla, kommunikointimenetelmiin ja siihen, kuinka kommunikointia voisi kehittää opinnäytetyöni tuotoksena syntyvän opasvihkon avulla.

Suomalaista viittomakieltä äidinkielenään käyttäviä arvellaan olevan Suomessa 4000 – 5000. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä viittomakielisten tulee saada yhtä hyvää hoitoa kuin muidenkin, vähemmistöryhmästä ja erikielisyydestä huolimatta. Aihetta on tärkeä tutkia, jotta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen ja viittomakielisen toisilleen ymmärretyksi tulemista voitaisiin kehittää ja parantaa. Kaikkien sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien tulee työssään osata kohdata ja hoitaa maamme kieli- ja kulttuurivähemmistöjä, yksi niistä on viittomakieliset.

Tässä opinnäytetyössä esille tulleita asioita voidaan käyttää koulutusmateriaalina sosiaali- ja terveysalalla työskentelevälle sekä osallistuvan yksikön kehittämiseen. Opinnäytetyö edistää ammatillista kehittymistäni tulevana sairaanhoitajana kielivähemmistön eli viittomakielisten kanssa kommunikoinnissa heidän terveyttään koskevissa asioissa. Saan tietoa ammatillisessa mielessä siitä, kuinka haastavaa kielivähemmistön kanssa kommunikointi voi olla ja tilaisuuden yrittää parantaa sitä.

## **2 Viittomakieliset ja viittomakieli Suomessa**

### **2.1 Viittomakieliset**

Kuurolla tarkoitetaan henkilöä, joka on syntynyt kuurona tai kuuroutunut ennen puheen oppimista (Kuurojen Liitto ry a). Viittomakielinen voi olla kuuro, kuuroutunut, huonokuuloinen tai kuuleva (Kuurojen Liitto ry b). Opinnäytetyössäni viittomakielisellä tarkoitan kuuroa, kuuroutunutta tai huonokuuloista henkilöä, joka käyttää viittomakieltä äidinkielenään.

Suomalaisten kuurojen määrää ei osata tänä päivänä varmasti sanoa, arvelaan kuitenkin suomalaisen viittomakielen olevan 4000 - 5000 kuuron äidinkieli. Lisäksi suomalaista viittomakieltä käyttää kaksinkertainen määrä (10 000) kuulevista ihmisistä äidinkielenään, toisena kielenään tai vieraana kielenä. (Kotimaisten kielten keskus; Kuurojen Liitto ry c.) Vuosittain Suomessa syntyy 25-30 kuuroa lasta, arviolta 0,8 promillea väestöstä, joista 90 % syntyy kuuleviin perheisiin (Kuurojen Liitto ry c). Myös kuurosokeat käyttävät viittomakieltä tunto- ja liikeaistien kautta (Kuurojen Liitto ry c).

Helsingin Kuurojen Yhdistys kertoo, ettei tarkkaa kuurojen lukumäärää tiedetä. Syynä tähän on se, että Suomessa ei ole mitään yksittäistä rekisteriä, jonka kautta saataisiin selville tarkka tieto, vaan rekistereitä on useita. Rekistereistä saadaan vain tietoa eri ryhmiin osallistuneiden lukumääristä. Tällaisia rekistereitä ovat muun muassa kuntoutussihteerien ja työasiamiesten rekisterit, Kuurojen Lehden tilaajarekisteri, tulkki- ja viittomakielen opettajarekisteri. (Kuurojen Liitto ry d.) Ei siis ole olemassa yhtä ainoaa rekisteriä tai tietokantaa, jossa olisivat kaikki eri-ikäiset kuurot mukana (Kuurojen Liitto ry d).

### **2.2 Viittomakieli ja kommunikointi**

Suomalainen viittomakieli on saanut alkunsa 1800-luvun puolivälissä, kun kuuro Carl Oskar Malm palasi 11 kouluvuoden jälkeen Ruotsista takaisin Suomeen tuoden mukanaan ruotsalaisen viittomakielen. Malm perusti kotikaupunkiinsa Porvooseen Suomen ensimmäisen kuurojenkoulun vuonna 1846. Koulussa käytetty ruotsalainen viittomakieli levisi kuurojen käyttöön, jolloin siitä syntyi kaksi erillistä

kieltä: suomalainen viittomakieli ja suomenruotsalainen viittomakieli. Kielet ovat kehittyneet vuosien saatossa omiin suuntiinsa, eivätkä ne enää muistuta toisiaan. Suomalaista viittomakieltä käyttävä ei enää täysin ymmärrä ruotsalaista viittomakieltä. Näin on syntynyt tänäkin päivänä Suomessa käytettävä suomalainen viittomakieli. (Kotimaisten kielten keskus; Kuurojen Liitto ry e.)

Puhetta korostava ja viittomakieleen kielteisesti suhtautuva ajattelutapa, niin sanottu oralismi, vaikeutti viittomakielisten asemaa 1900-luvun alusta lähtien. Perinnöllisesti kuurojen väliset avioliitot olivat Suomessa kiellettyjä vuodesta 1929. Kielto lakkautettiin vasta vuonna 1969. Suomalainen viittomakieli turvattiin perustuslaissa ja tunnustettiin kuurojen äidinkieleksi Suomessa vuonna 1995. Viittomakielestä tuli vähitellen näkyvä ja hyväksytty vähemmistökieli, mikä on vahvistanut kuurojen yhteisön identiteettiä kieli- ja kulttuuriryhmänä niin, että yhä useammat yhteisön jäsenet ovat alkaneet käyttää itsestään nimitystä viittomakielinen. (Kuurojen Liitto ry e.)

Viittomakieltä voi käyttää äidinkielenään, ensikielenään, toisena kielenä tai vieraana kielenä, ja kaikista näistä edellä mainituista ryhmistä yhdessä muodostuu maamme viittomakieltä käyttävien joukko. Viittomakieli on henkilön äidinkieli silloin, kun ainakin toinen hänen vanhemmistaan tai joku hänen vanhemmista sisaruksistaan on viittomakielinen ja viittomakieltä on käytetty lapsen syntymästä lähtien (Kuurojen liitto ry c). Viittomakieli voi olla myös kuulevan henkilön äidinkieli. Ensikielestä puhutaan, kun henkilö oppii viittomakieltä varhaislapsuudessaan. Toisena kielenä viittomakieli on silloin, kun se on lapsuudessa opittu puhutun kielen rinnalla. Viittomakieli on vieras kieli henkilölle, joka on oppinut viittomakieltä vasta aikuisiällä esimerkiksi kielenopetuksessa. (Kuurojen liitto ry c.)

Tukiviittomissa ja vauvaviittomissa käytetyt viittomat lainataan viittomakielestä. Molemmissa viitotaan viestin merkityksen kannalta keskeiset sanat. Viittomakieleen liittyviä sääntöjä ja rakenteita ei käytetä, vain avainsanat viitotaan puhutun kielen mukaisessa järjestyksessä. (Papunet 2012; Vauvaviittomat.)

Huuliolla tarkoitetaan koko näkyvää artikulaatioelimestä eli huulia, kieltä, hampaita ja leukaa. Huulilta lukeminen puolestaan on sitä, kun koko artikulaatioelimestä eli huulien, kielen, hampaiden ja leuan liikkeitä seurataan.

Näin huulitalukija pystyy lukemaan, mitä toinen ihminen sanoo, vaikka ei kuulisi-kaan hänen ääntään. (Kuulokynnys.)

Huulioluku ei ole sama asia kuin huulitaluku. Huulioluku on kattavampi käsite, sillä se sisältää visuaalisen eli näkyvän ja auditiivisen eli kuuloon perustuvan informaation. Huuliolukuun sisältyy myös ilmeisiin, tilanteeseen ja kieleen liittyvä informaatio. Huulioluku vaatii harjoitusta ja hyvää visuaalista hahmottamista, eikä se ole niin helppoa kuin luullaan. Kuuroilla ihmisillä huuliolukutaito on hyvin yksilöllistä. (Kuulokynnys.)

Kommunikointi on tietoista ja tarkoituksellista vuorovaikutusta ihmisten välillä. Ihmiset ilmaisevat, vastaanottavat ja tulkitsevat viestejä, ajatuksia, tietoa, tarpeita ja tunteita. Kaikilla kommunikointiin osallistuvilla on samanlainen vastuu yhteisen kommunikoinnin onnistumisesta. (Papunet 2013a.) Katsekontakti on välttämätön viittomakielisen kuuron kanssa kommunikoidessa. Viittomakielisen kuuron huomion voi herättää heilauttamalla kättään tai koskettamalla hellästi kuuron olkapäähän. (Kuurojen Liitto ry a.) Käytöltään viittomakieli ei eroa puhutusta kielestä, sillä viittomakielellä voidaan yhtä lailla kysyä tai kertoa asioita, puhua totta ja valehdella. Viittomakielellä käytettävä kanava on erilainen. Puhutussa kielessä tuotetaan ääntä ja vastaanotetaan kuulon avulla. Viittomakieli tuotetaan käsien, suun ja vartalon liikkeillä, ilmeillä ja vastaanotetaan näön avulla. (Papunet 2013b.)

Kommunikoinnin rinnakkaiskäsite on vuorovaikutus. Vuorovaikutus on aina keskeistä ihmisten kohdatessa. Honkala kuvaa opinnäytetyössään ihmisten usein ajattelevan vuorovaikutustaitojen olevan itsestäänselvyys tai jopa toissijainen ammattitaito, jota ei nähdä kehitettävänä asiana. Persoonallisuudella ja vuorovaikutustaidoilla pystytään vaikuttamaan vuorovaikutustilanteeseen ja siihen, miten osapuolet sen kokevat. Vuorovaikutussuhteessa toisen ihmisen kanssa on otettava huomioon hänen kulttuuritaustansa ja arvonsa. Vuorovaikutuksessa oleellista on ajatusten ja tunteiden vaihtaminen molemminpuolisesti. (Honkala 2008.)



Ammatillinen vuorovaikutus on tärkeä osa itse ammatillisuutta. Ammatillinen vuorovaikutus on muun muassa tavoitteellista, tehokasta ja tarkoituksenmukaista. Hoitotyötä tekevä kohtaa vuorovaikutustilanteita useasti päivän aikana, ja se kuuluu arkiseen osaamiseen. Hoitotyöntekijät eroavat siinä, kuinka aktiivisesti he haakeutuvat näihin erilaisiin viestintätilanteisiin. Hoitotyötä tekevällä aktiivinen vuorovaikutus näkyy tiedon hankintana ja sen jakamisena, ohjauksena, opettajana ja vaikuttajana, neuvojana ja asioiden eteenpäin viejänä. Ammatillinen vuorovaikutus on myös sanattomien viestien havainnointia ja tulkitsemista. Muita kuin sanallisia viestintäkeinoja ovat muun muassa eleet, ilmeet ja toiminta. (Honkala 2008.)

Viittomakieli on kieli siinä missä muutkin kielet; se on itsenäinen ja luonnollinen kieli. Viittomakielet ovat syntyneet spontaanisti kuurojen yhteisöissä. Suomalaista viittomakieltä käyttävät pääasiassa ennen puheen oppimista kuuroutuneet henkilöt. Viittomakieli on heidän ensi- tai äidinkieltänsä. Viittomakieli ei ole kansainvälistä, joissakin maissa on jopa useita eri viittomakielitä. Suomessa käytetään suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä. Viittomakielessä on erilaisia murteita, arki- ja juhlatyyliä sekä slangeja. Viittomakielellä ajatellaan, nähdään unia ja haaveillaan, aivan kuten puhutuilla kielillä. Viittomakielellä voi myös kertoa runoja, loruja ja vitsejä. (Kuurojen Liitto ry a; Kuurojen Liitto ry c.)

Viittomakielellä on oma kielioppinsa ja rakenteensa. Käsien liikkeet, ilmeet, suun ja vartalon liikkeet ovat kieliopillisia osia. Viittomat ovat puhuttujen kielten sanoja vastaavia yksiköitä. Viittomakielen ”sanat” muodostuvat osista, joita ovat käsimuoto eli sormien asento viittoman aikana, paikka eli viittojan keholla tai hänen edessään olevassa neutraalitulassa, liike eli käsien liike viittoman aikana ja orientaatio eli kämmenen ja sormien suunta viittomassa. Ilmeillä ja huuliolla on oma kieliopillinen merkityksensä. Ilmeellä on viittomakielessä samantapainen merkitys kuin puhutussa kielessä äänensävyllä (Papunet 2013b). Viittomista voidaan muodostaa lauseita ja pidempiä tekstikokonaisuuksia viittomakielen kieliopillisia sääntöjä noudattaen (Kuurojen liitto ry a; Kuurojen Liitto ry c; Papunet 2013b).

### **2.3 Monikulttuurinen hoitotyö**

Jokapäiväisistä toiminnoista ja elintavoista muodostuu kulttuuri. Kulttuuri on opittua ja sitä voidaan katsoa arvojen, tapojen, uskomusten ja kielen kautta. Yhteiskunnat muodostuvat erilaisista alakulttuureista. Kyseistä ajattelua vietäessä koko ajan pidemmälle voidaan ajatella ihmisten kohdatessa aina olevan kysymys kulttuurien kohtaamisesta. Monikulttuurisuus on taas erilaisten ihmisten elämistä samassa paikassa ja ajassa. Hoitotyössä on otettava huomioon potilaan kulttuuri, erilaisuuden kunnioitus ja tasa-arvoisuus. (Siljanen 2012.)

Kulttuurierot ja kieliongelmat voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä. Hoitotilanteissa on tärkeää löytää yhteisymmärrys. Kulttuuria voidaan havainnoida esimerkiksi kielen, käyttäytymisen, tapojen ja vaatetuksen kautta. Hoitotyössä on tärkeää muistaa tiedostamattomaan kulttuuriin liittyvät asiat, joita ovat muun muassa rooliodotukset, ei-kielellinen viestintä, arvot, motivaatio ja keskustelutyyli. (Siljanen 2012.)

### **2.4 Viittomakielisten kulttuuri**

Viittomakielisten kulttuurin elinehtoihin kuuluvat viittomakieli ja yhteisöllisyys. Kuuroutta voidaan määritellä monesta erinäkökulmasta. Kuurot pitävät itseään ensisijaisesti kieli- ja kulttuurivähemmistönä, viittomakielisinä (Kuurojen Liitto ry c). Hallintokielessä käytetään käsitettä kuulovammainen, mutta kuurot itse suosivat termiä kuuro tai viittomakielinen. Kuurous on yksi ominaisuus, ei haitta eikä puute. Kuuromykkä-nimitystä ei tule käyttää, sillä se on viittomakielisiä loukkaava termi. (Kuurojen Liitto ry c.) Kuurojen yhdistykset ovat heidän ”toinen kotinsa”, kuurojen koulut ja erilaiset kulttuuritapahtumat ovat heidän kulttuurinsa tyyssijoja ja tärkeitä, sillä näissä viittomakieli ja heidän kulttuurinsa pääsevät kukoistamaan. Yhdistykset tarjoavat monimuotoista toimintaa ja tietoa yhteisölleen, kuten muun muassa edunvalvontaa, kulttuuria, harrastuksia ja sosiaalista yhteisöllisyyttä. (Kuurojen Liitto ry c.)

Kuurojen kulttuuri on kuin oma maailma, kieli, yhteisö, perinteet ja historia. Kuurojen elämä ja kulttuuri perustuvat näön varassa elämiseen ja yhteiseen visuaaliseen kieleen eli viittomakieleen. Kulttuuri sisältää yhteisössä vallitsevat perin-

teet, uskomukset, tavat ja käyttäytymismuodot, jotka siirtyvät sukupolvelta toiselle. Kuurojen yhteisö on aikojen kuluessa kehittänyt erilaisia keinoja ja ratkaisumalleja siihen, miten selviydytään yhteiskunnassa, joka toimii paljolti kuuloon pohjautuen, toisin sanoen kulttuuri on yhteisön kokonainen elämäntapa. Yhteisöön kuulumisessa ratkaisevaa ei ole kuulon aste, vaan viittomakielen käyttö ja ryhmään samaistuminen. (Kuurojen Liitto ry c.)

## 2.5 Lainsäädäntö

Suomessa viittomakieli turvattiin perustuslaissa ja tunnustettiin kuurojen äidinkielenä vuonna 1995. Suomi on maailmassa kolmas maa, jossa viittomakieli on tunnustettu perustuslakitasolla. Maailman valtioista 42 %:lla viittomakielellä on virallinen asema lainsäädännössä, mutta käytännössä tämä ei tarkoita usein mitään, koska resursseja palveluiden tuottamiseen ei ole. (Kuurojen Liitto ry c; SVT.)

*Suomen perustuslain 1999/731 17 § 3 mukaan viittomakieliset muodostavat kieli- ja kulttuuriryhmän, jonka oikeudet turvataan lailla. Kielellisten oikeuksien turvaamisella tarkoitetaan niiden toteutumista sekä lainsäädännössä että arkielämässä, esimerkiksi kuntien on järjestettävä viittomakielisiä tulkkauspalveluja kuuroille.*

*Hallintolaki 2003/434 § 26 edellyttää, että viranomaiset käyttävät selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja tarvittaessa tulkkausta asiakkaan omalle kielelle. Potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785 § 5 annetussa laissa sanotaan, että terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää asian sisällön, ja jos ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä, tai potilas ei aisti- tai puhevien vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on huolehdittava tulkkauksesta. (Kuurojen Liitto ry a; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista; SVT.) Hallintolaki 2003/434 § 65 myös edellyttää tulkin ja kääntäjän esteellisyydestä, että tulkkinä tai kääntäjänä ei saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua.*

*Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa 2010/133 § 5 sanotaan, että oikeus tulkkipalveluun on henkilöllä, jolla on kuulo-näkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen.*

*Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa 2010/133 § 6 on määritelty tulkkauspalvelun määrästä. Tulkkauspalvelua on järjestettävä siten, että kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Tulkkauspalvelua järjestetään § 1 säädettyä enemmän, jos se on asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottaen perusteltua. Lisäksi opiskeluun liittyvää tulkkauspalvelua on järjestettävä siinä laajuudessa, kuin henkilö sitä vält-*

*tämättä tarvitsee selviytyäkseen perusopetuksen jälkeisistä opinnoista, jotka johtavat tutkintoon tai ammattiin, edistävät ammatilliseen opiskeluun pääsemistä tai työllistymistä, tai tukevat työelämässä pysymistä tai etenemistä.*

*Kansalaisuuslain 2003/359 § 13 mukaan ulkomaalaiselle myönnetään hakemuksesta Suomen kansalaisuus, jos hakemusta ratkaistaessa hänellä on suomen tai ruotsin kielen tyydyttävä suullinen ja kirjallinen taito tai suullisen kielitaidon sijasta vastaavan tasoinen suomalaisen viittomakielen taito, kielitaitoedellytys.*

### **3 Audionomit**

#### **3.1 Koulutus**

Audionomilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalalla työskentelevää ammattikorkeakoulussa järjestettäviä erikoisopintoja laajuudeltaan 60 opintopistettä käynnystä hoitoalan ammattihenkilöä. Audionomien työnkuvaan kuuluu tuottaa kuulonhuollon tutkimus- ja kuntoutuspalveluita ja kuulovammojen ennaltaehkäisevää terveysneuvontaa. (Suomen Terveystieteiden tutkimuskeskus ry.) Audionomit kohtaavat työssään paljon enemmän viittomakielisiä asiakkaita kuin esimerkiksi osastolla työskentelevät. Tämän vuoksi haastattelin audionomeja opinnäytetyöhöni heidän kokemuksistaan yhteisestä kommunikoinnista viittomakielisen kanssa.

Audionomien koulutus on ammattikorkeakoulussa järjestettäviä laajuudeltaan 60 opintopisteen erikoistumisopintoja. Koulutukseen pääsyn edellytyksenä on terveysalan opisto- tai ammattikorkeakoulututkinto, lisäksi mielellään ainakin kahden vuoden työkokemus hoitotyössä. Audionomilla on laajat työllistymismahdollisuudet erikoissairaanhoidossa, perusterveydenhuollossa, potilasjärjestöissä ja yksityisillä palveluntuottajilla esimerkiksi kuulo- ja tasapainokeskuksissa, kuulolasemilla, erityispoliklinikoilla, kuntoutus- ja tutkimuslaitoksissa. Lisäksi audionomikoulutus antaa valmiudet olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yrittäjä. Audionomi on hoito- ja kuulonhuoltotyön asiantuntija, joka osallistuu kuulonhuoltopalveluihin kokonaisvaltaisesti, niin suunnitteluun, tuottamiseen, toteuttamiseen kuin kehittämiseenkin. (Suomen Terveystieteiden tutkimuskeskus ry; SAY.)

Audionomin työ on audiologisen eli kuulo-opillisen hoitotyön erityisasiantuntijatoimintaa, joka perustuu hoito- ja lääketieteelliseen sekä teknisen audiologian osaa-

miseen. Audionomeilta edellytetään monitieteistä tietoperustaa, joka sisältää terveys- ja luonnontieteitä, yhteiskunta- ja kasvatustieteitä sekä teknologian tietämystä. Heidän työnsä vaatii tietotekniikan ja teknologian erityisosaamista, tutkimuslaitteiden ja kuulon teknisten apuvälineiden hallintaa. Heidän työkuvaansa kuuluu tuottaa kuulonhuollon tutkimus- ja kuntoutuspalveluita ja kuulovammojen ennaltaehkäisevää terveysneuvontaa. He tekevät muun muassa diagnostisia kuulo- ja tasapainotutkimuksia, kuntouttavat kuuloa ja kommunikointia apuvälineiden avulla. Lisäksi he antavat ohjausta ja neuvontaa edistään ja tukien henkilön itsenäistä selviytymistä arjesta. Audionomin työ on pääsääntöisesti itsenäistä vastaanottotyötä, minkä vuoksi heiltä vaaditaan itsenäistä työnhallintaa, kollegiaalisuutta ja moniammatillista yhteistyökykyä. Heidän tehtäviinsä kuuluvat tutkimuksiin valmistaminen, ohjaus ja neuvonta, tutkimusten tekeminen, kuntoutuksen suunnittelu sekä kuulokojeiden ja muiden kuulon apuvälineiden sovitukset. Tavoitteena on toimintakyvyn, terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. (Suomen Terveystieteiden tutkimuskeskus ry; SAY.)

### **3.2 Audiologinen hoitotyö**

Audionomit ovat audiologisen hoitotyön erityisasiantuntijoita, ja he toimivat terveys- ja sosiaalisella kuulon ja tasapainotutkimuksen hoidon ja kuntoutuksen asiantuntijoina. Audiologinen hoitotyö on terveyttä edistävää, ylläpitävää ja kuntouttavaa asiantuntijatyötä, joka perustuu hoito- ja lääketieteelliseen sekä teknisen audiologian osaamiseen. (Suomen Terveystieteiden tutkimuskeskus ry; SAY.)

Keskeistä audiologisessa hoitotyössä on se, että audionomin ja asiakkaan välinen yhteistyö kuulonkuntoutustyössä on pitkäkestoinen ja usein elinikäinen. Audiologisen hoitotyön asiantuntijuus edellyttää hyvää hoitotyön tietoperustaa, käytännön hoitotyön kokemusta ja arvoperustan ymmärtämistä sekä jatkuvaa itsensä kouluttamista. (Suomen Terveystieteiden tutkimuskeskus ry.) Tavoitteena on kommunikation ja vuorovaikutusvalmiuksien edistäminen, voimavarojen ja itsenäisen selviytymisen tukeminen. Työn perustana on eettinen vastuu, ja tavoitteena hyvän elämän edistäminen. Audionomien työssä korostuvat ihmisen ainutkertaisuus, itsemääräämisoikeus, luottamuksellisuus ja yhdenvertaisuus. (Suomen Terveystieteiden tutkimuskeskus ry.)

## 4 Kommunikoinnin apuvälineet

Kuuroille ja huonokuuloisille on kehitetty heidän tarpeitaan vaativia menetelmiä ja apuvälineitä, jotka mahdollistavat asioita, joihin normaalisti tarvittaisiin kuuloaistia. Näitä ovat muun muassa sisäkorvaistute ja kuulokoje sekä erilaiset viittomakielisille tai kuuroille kehitetyt hälyttimet. Kuulokojeiden käytössä ja hankinnassa kuulokeskuksissa työskentelevät audionomit voivat opastaa. Kommunikoinnin apuna on myös tulkkauspalvelu.

Sisäkorvaistute eli toiselta nimeltään implantti on nykyisin hyvin yleinen kuulon apuväline. Sisäkorvaistute on syntymäkuuron, myöhemmin kuuroutuneen tai vaikeasti kuulovammaisen apuväline. Kuurot lapset saavat lähes aina sisäkorvaistutteen, joka ei tee heistä kuitenkaan normaalisti kuulevia, vaan huonokuuloisia. Sisäkorvaistute mahdollistaa puheen ja ympäristöstä tulevien äänien kuulemisen. Sisäkorvaistutteita on asennettu Suomessa vuodesta 1995 lähtien. Istute on toiminnaltaan kuten sähköinen kuulokoje. (Kuurojen Liitto ry a, Kuuloliitto ry a.)

Kuulokoje on tarkoitettu henkilöille, joiden kuulo on heikentynyt. Kuulokoje ei palauta normaalia kuuloa, mutta se hyödyntää jäljellä olevaa kuuloa. Kuulontutkimukset tehdään sairaalassa, kuuloasemalla tai kuulokeskuksessa, jossa selvitetään kuulon alenemanaste, sen syy sekä apuvälineen tarve. (Kuuloliitto ry b.)

Lisäksi ovat itkuhälytin, ovikello, herätyskello ja palohälytin, jotka on muokattu kuuroille/viittomakielisille toimiviksi. Laitteisiin on äänen sijasta tai lisäksi laitettu tärstin: esimerkiksi herätyskello ja palohälytin on asetettu tyynyn tai patjan alle vuoteeseen, jotta kuuro huomaa tärinän ja herää siihen nukkuessaan. Ovikellon soidessa on äänen sijasta asennettu välkkyvä valo, jolloin kuuro tietää summerin soineen. Hälytys tapahtuu siis äänen, valon tai tärinän avulla. (Kuuloliitto ry c.)

Tulkkaus on yksi tärkeimmistä viittomakielisten kuurojen saamista palveluista, sillä se avaa mahdollisuuksia yhdenvertaiseen osallistumiseen ja tiedonsaantiin. Viittomakielentulkki on kielenkääntäjä, joka ei avusta eikä hoida asioita asiakkaan puolesta. Viittomakielentulkki toimii kuuron korvina ja äänenä. Tulkeilla on vaihtolovelvollisuus, ja he noudattavat ammattieettistä säännöstöä. Viittomakielen

tulkkipalvelu käynnistyi 1980-luvulla. Viittomakielisen tulkkipalvelut siirtyivät 1.9.2010 Kelan alaisuuteen. (Kuurojen Liitto ry c.) Vuoden 2014 vaihteessa on tullut Kelan muutos, jossa tulkkien välitys- ja etätulkkaukset ovat siirtyneet Vammaisten tulkkaukspalvelukeskukseen eli VATU-keskukseen. (Kela 2014.)

## **5 Opinnäytetyön tarkoitus**

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien hoitajien ja viittomakielisten keskinäistä kommunikointia. Lisäksi selvitetään, minkälaisia haasteita yhteisessä kommunikoinnissa on, etenkin silloin kun tulkki ei ole paikalla. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa opasvihko osallistujilta saadun aineiston ja kirjallisen tiedon pohjalta. Opinnäytetyön tuottamaa tietoa ja opasvihkoa voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa sekä osallistuvan yksikön toiminnassa, kun hoitotyössä kohdataan viittomakielisiä potilaita ja asiakkaita.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaista sosiaali- ja terveysalalla työskentelevän ja viittomakielisen keskinäinen kommunikointi on erityisesti, silloin kun tulkki ei ole läsnä?
2. Miten kommunikaatiota voitaisiin parantaa opasvihkon avulla?
3. Mitä opasvihkon tulisi sisältää ja minkälainen sen tulisi olla ulkomuodoltaan?

## **6 Opinnäytetyön toteutus**

### **6.1 Laadullinen lähestymistapa**

Opinnäytetyöni lähestymistapa on laadullinen. Laadullinen tutkimus rakentuu aiemmasta tutkitusta tiedosta, empiirisestä eli kokemusperäisestä aineistosta sekä tutkijan omasta ajattelusta ja päättelystä. Perinteisiä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa haastattelu ja havainnointi. Näiden lisäksi voidaan käyttää valmiita aineistoja, kirjeitä, elämänkertoja ja päiväkirjoja. Aineistonkeruumenetelmä valitaan tutkimusongelmien perusteella. Tutkimusongelma määrittää keskeisesti sen, millainen aineisto kerätään (Saaranen–

Kauppinen & Puusniekka 2006). Kun tutkimusote on tiedossa, tulisi seuraavaksi miettiä, miten ja millaista aineistoa halutaan ja kuinka paljon sekä kuinka valita tutkittavat. Laadulliselle tutkimukselle ominaista ovat harkinnanvaraiset tai teoreettiset otannat ja pienet aineistokoot. Aineiston valinta ja sen rajausta tulee olla aina perusteltua. Tutkittavien valintojen on oltava harkittuja ja tarkoituksenmukaisia. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on pyrkiä kuvaamaan ja ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Harkinnanvarainen otanta tarkoittaa muun muassa lumipallo-otantaa, jossa tutkijalla on yhteyshenkilö, jonka avulla hän saa lisää informaatiota halutusta asiasta. (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voi kerätä yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelussa keskustellaan yhdessä kaikkien osallistujien kanssa tutkimuksen kohteena olevista asioista. Haastattelijalla voi puhua samanaikaisesti kaikille osallistujille tai keskittyä vain yhden osallistujan kertomiin asioihin ja kokemuksiin. Ryhmähaastattelussa voidaan olla kiinnostuneita osallistujien yhdessä tuotetusta puheesta, merkityksen annosta ja muisteluista. Ryhmässä vuorovaikutuksen ja puhetekojen lisäksi voidaan analysoida osallistujien eleitä, ilmeitä ja äänenpainoja. (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka 2006.) Yksilöhaastatteluna suositeltavia keinoja ovat lomake- tai teemahaastattelu, jossa kysymykset ovat avoimia asiaan tai teemaan liittyen ja jotka kysytään jokaiselta tutkittavalta samassa järjestyksessä ja muodossa. Teemahaastattelu on vapaampi tapa kerätä aineistoa ja on toimiva keino silloin, kun tutkimuksen tavoitteena on selvittää asioita yhdestä ja samasta teemasta. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää ei ole aineiston määrä, vaan sen laatu. Aineiston on kuvattava riittävän kattavasti haluttua asiaa, jota on lähdetty selvittämään. Tarkoituksena on saada osallistujilta mahdollisimman paljon variaatiota eli vaihtelua halutusta aiheesta. (Vilkka & Airaksinen 2004, 63-64.)

Toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on aina konkreettinen tuote, se voi olla esimerkiksi kirja, ohjeistus tai tietopaketti. Syntyvillä tuotteilla on yhteinen päämäärä: viestinnällisin ja visuaalisin keinoin kehitetty kokonaisilme, josta voi nähdä tavoitellut päämäärät. Tietopaketin muoto ja sen sisältämä teksti on päätettävä tarkoin, jotta se palvelisi parhaiten kohderyhmäänsä. Tuotteen koon



mukaan tulee suunnitella tekstin ja kirjainten asettelu ja niiden koko, jotta ne olisivat mahdollisimman selkeitä ja näin helpottaisivat luettavuutta ja tiedon perillemenoa. Tuotteen luettavuuteen vaikuttaa edellä mainittujen lisäksi paperin laatu, onko se kiiltävää vai mattapintainen, sillä se vaikuttaa taas tekstin ja taustan väliseen suhteeseen. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 51-53.)

Opinnäytetyönä tehtyyn tuotokseen vaikuttavat työn laajuus ja tuotteen kustannukset, jos tuotos on opiskelijalle omakustanteinen. Tämä taas vaikuttaa tuotokseen valittuun paperin ja kuvien laatuun, niiden määrään sekä tuotoksen lopulliseen väriytykseen. Tavoitteena on, että tuotos erottuisi edukseen muista samantyyppisistä tuotteista sekä olisi persoonallinen ja yksilöllinen. Kriteereinä ovat tuotteen muoto, käytettävyys, asiasisällön sopivuus, tuotteen houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 51- 53.)

Tuotoksen teksti on muokattava siten, että se puhuttelee kohderyhmäänsä, on sisällöltään tarkoituksenmukainen, huomioi kohderyhmänsä iän, aseman ja tietämyksen aiheesta sekä käyttötarkoituksen. Jos mahdollista, tekstin toimivuutta on hyvä testata kohderyhmän jäsenillä ennen tuotoksen valmistumista, sillä heiltä voi saada arvokkaita kommentteja, ideoita ja parannusehdotuksia. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 129.)

## **6.2 Aineiston keruu**

Opinnäytetyön tuotoksena laatimaani opasvihkoa varten keräsin aineistoa audiopöytäkirjoilta (n=4), viittomakielisiltä (n=8) sekä alan kirjallisuudesta ja tutkimuksista. Tutkimuksia etsin ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto Theseuksesta. Hain tutkimuksia asiasanalla ”kuurot”, jolla löysin Siljasen (2012) tekemän tutkimuksen, jossa käsiteltiin psykiatrisen sairaanhoitajan valmiuksia ja kokemuksia kuuron potilaan hoitotyössä. Nimekkeistä hain sanalla ”viittomakielinen”, jolla löysin Honkanen (2008) tutkimuksen, jossa on tutkittu viittomakielisten nuorten kommunikointikokemuksia terveydenhuollossa. Vilkkään ja Airaksisen (2004) Toiminnallinen opinnäytetyö - kirjasta löysin tietoa hyvästä materiaalisesta tuotoksesta opinnäytetyössä.

Hain paljon kirjallista tietoa myös hakukone Googlen kautta, muun muassa hakusanoilla ”viittomakielinen”, ”kuuro”, ”kuulon apuvälineet”, ”hallintolaki”, ”Suomen perustuslaki” ja ”Kela”. Hakusanojen avulla pääsin muutamalle luotettavaksi kokemalleni sivustolle. Nämä muutamat samat lähteet tulivat useammin esille eri hakusanojen yhteydessä, tämän vuoksi opinnäytetyössäni voi olla samoista lähteistä paljon kirjallista tietoa. Löytämäni sivustot koin luotettaviksi, ajan tasalla oleviksi, ja ne antoivat vastauksia etsimiini kysymyksiin. Tällaisia sivustoja olivat muun muassa erilaiset kuurojen yhdistysten sivut.

Audionomien haastattelu toteutui ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastatteluun osallistui neljä vapaaehtoista Päijät-Hämeen keskussairaalan Kuulokeskuksessa työskentelevää audionomia. Ennen varsinaisen haastattelun aloittamista varmistin, onko aiemmin heille lähettämäni saatekirje (Liite 1) tullut perille, onko sen sanoma kaikille selkeä ja onko siihen liittynyt herännyt kysymyksiä. Nauhoitin keskustelumme nauhurille audionomien suostumuksella. Haastattelun aikana kävimme läpi audionomeille suunnitellun avoimia kysymyksiä sisältävän haastattelulomakkeen (Liite 2). Lisäksi puhuimme myös muista esille tulleista asioista. Kuukaan haastatteluun osallistuneista audionomeista ei osaa viittomakieltä.

Osan viittomakielisistä (n=3) löysin viittomakieliset tuntevan yhdyshenkilöni avulla käyttäen lumipallomenetelmää. Lähetin osallistujille saatekirjeen (Liite 3) ja avoimen kyselylomakkeen (Liite 4) heidät tuntevan yhdyshenkilön kautta sähköpostitse. Tämä ajoittui samoihin aikoihin audionomien haastatteluiden kanssa. Lisäksi haastattelin vapaaehtoisia viittomakielisiä (n=5) kasvotusten tulkin välityksellä heidän omalla äidinkielellään yksilöhaastatteluina Lappeenrannassa Kuurojen Yhdistyksen tiloissa. Haastatteluiden alussa annoin haastateltaville saatekirjeen (Liite 3) luettavaksi, jotta he tulisivat tietoisiksi opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista ja samalla varmistin heidän halukkuutensa osallistua. Käytin kaikilla osallistuvilla viittomakielisillä samaa avointa kyselylomaketta (Liite 4). Tulkin välityksellä haastatellessani esitin lisäksi jatko- ja tarkennuskysymyksiä tarvittaessa.

Kaikki opinnäytetyöhöni osallistuneet viittomakieliset ovat täysi-ikäisiä aikuisia ja vapaaehtoisia, eikä heidän yhteystietojaan ole saatu minkään organisaation

kautta. Kyselylomakkeiden sisältö ei kaikissa lomakkeissa vastannut laajuudeltaan odotuksiani, sillä vastaukset ja kokemukset oli joissakin kysymyskohdissa kerrottu hyvin suppeasti, eikä niitä ollut avattu avoimista kysymyksistä huolimatta. Haastattelut tuottivat kuitenkin monipuolista aineistoa opinnäytetyötäni varten.

### 6.3 Analyysi

Tutkimuskäsitteet teorialähtöinen, teoriasidonnainen ja aineistolähtöinen ovat laadulliselle tutkimukselle ominaisia. Silloin, kun tutkimusaineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan tietoon, puhutaan *teorialähtöisestä* tutkimuksesta. Teorialähtöinen analyysitapa eli *deduktiivinen* on analyysi, jossa edetään havainnoissa yleisestä yksittäiseen. *Teoriasidonnaisessa* tutkimuksessa aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan. Tässä tilanteessa aineistosta tehdyille löydöksille haetaan lisätietoa, selityksiä ja vahvistuksia teoriasta. Teoriasidonnaista lähestymistapaa kutsutaan abduktiiviseksi päättelyksi. Tutkimuksen pääpainon ollessa aineistossa puhutaan *aineistolähtöisestä* tutkimuksesta, tällöin voidaan puhua *induktiivisuudesta*, joka tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin. (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadullisessa tutkimuksessa voi olla monenlaisia kuvauksia analyysin menetelmistä. Luokittelu, teemoittelu ja tyypittely ymmärretään varsinaiseksi analyysin tekniikaksi. Luokittelun ajatellaan olevan yksinkertaisempi aineiston järjestämisen muoto, jossa aineisto voidaan näyttää taulukkona. Teemoittelu voi olla luokituksen kaltaista, mutta siinä painottuvat teemoissa esille tulleet asiat. Teemoittelussa, niin kuin ei laadullisessa tutkimuksessakaan ole väliä lukumäärällä. Tärkeää on aineiston pilkkominen ja ryhmittely erilaisten aihepiirien mukaisesti. Tämä mahdollistaa aineiston vertailun teemoittain. Alustavan ryhmittelyn ollessa tehty aletaan aineistosta etsiä varsinaisia teemoja. Aineiston keruun toteutuessa teemahaastatteluna, helpottaa se aineiston teemoittelua huomattavasti. Tyypittelyssä puolestaan aineisto ryhmitellään erilaisiksi tyypeiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93.)

Nauhoitin haastatteluilla keräämäni aineistot nauhurille, josta litteroin eli kirjoitin sen sanasta sanaan paperille. Kuuntelin nauhoitukset useaan kertaan, ennen kuin lähdin erittelemään, etsimään yhtäläisyyksiä ja eroja sekä tiivistämään aineistoa. Lukiessani koneelle kirjoittamani aineiston useampaan kertaan läpi, syvennyin aineiston tärkeimpiin sanomiin ja tiivistin keräämäni oleellisen tiedon yhdeksi kokonaisuudeksi. Tarkoitukseni oli toteuttaa analyysi niin, ettei kukaan ulkopuolinen voi tunnistaa raportista osallistujien henkilöllisyyttä, jotta heidän anonymiteettinsä säilyisi. En muunnellut osallistujieni sanomaa omien käsityksieni ja ennakkoluulojen mukaan, vaan kerroin asiat puolueettomasti. Koko analyysin ajan säilytin aineiston siten, ettei kukaan muu päässyt siihen käsiksi. Analysoidessani audionomeilta ja viittomakielisiltä saamaani materiaalia sain myös paljon eväitä opasvihkon sisältöä ja ulkomuotoa varten. Aineiston analyysin ollessa valmis ja lopullinen hävitin aineiston asianmukaisesti.

Haastatteluiden jälkeen ja analysoinnin ohella ryhdyin työstämään opasvihkoa. Opasvihkon sisältönä ovat haastatteluissa esille tulleet asiat sekä muun muassa ohjeet tulkin tilaamiseen, tietoa viittomakielisten oikeuksista, historiasta, kulttuurista, yhteisöstä ja käytännön ohjeita viittomakielisten kohtaamiseen. Otin myös opasvihkoa tehdessäni huomioon kirjallisuudesta löytämäni tiedon. Kirjallista materiaalia lukiessani etsin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Näin sain opinnäytetyöhöni monipuolista näkökulmaa kommunikoinnista. Audionomeilla ja viittomakielisillä voi olla erilainen näkemys siitä, mikä kommunikoinnissa on mennyt hyvin ja missä olisi parannettavan varaa sekä mahdollisesti erilaisia ideoita opasvihkon sisältöön ja ulkomuotoon. Tämän vuoksi oli tärkeää kuulla molempia osapuolia.

## **7 Tulokset**

### **7.1 Audionomien kokemukset kommunikoinnista**

Audionomit (n=4) haastattelin Päijät-Hämeen keskussairaalan Kuulokeskuksessa. Aloitimme keskustelun puhumalla siitä, kuinka usein haastateltavat ovat työnsä puolesta tekemisissä viittomakielisten kanssa. Haastateltavat kertoivat olevansa kuukausittain tekemisissä, noin yksi viittomakielinen kuukaudessa. Keskustelussa kävi ilmi, että nykyään harvemmin. Viittomakielisiä, jotka tulevat

Kuulokeskukseen tulkin kanssa, tapaa nykyään harvoin, ehkä kerran vuodessa. Niitä viittomakielisiä, jotka tulevat ilman tulkkia ja käytännössä lukevat huulilta, on paljon enemmän. Viittomakielisten määrä Kuulokeskuksessa vaihtelee. Muutamia vuosia sitten on ollut viittomakielisiä asiakkaita enemmän kuin nykyään.

Haastateltavien kokemukset viittomakielisten kohtaamisesta ovat positiivisia. Yleinen tällainen käynti on kuulokojeen kontrollikäynti, jolloin viittomakieliset eivät yleensä ota tulkkia mukaansa. Tulkki tilataan yleensä silloin, kun on erikoisempi, laajempi tai useampi erilainen käynti samalla kerralla, kuten ensimmäinen kokesovitus tai -säättö, kuulontutkimus, muuta apuvälineasiaa ja/tai lääkärin vastaanotto.

Haastateltavat kertovat selviävänsä hyvin viittomakielisten kanssa pelkällä huulilta luvulla, ja suurin osa kuulokeskuksessa käyvistä viittomakielisistä on siinä hyvin harjaantuneita. Haastateltavat käyttävät lisäksi omia viittomia, elekieltä, näyttämistä ja paperille tai koneelle kirjoittamista saadakseen asian selvitettyä viittomakielisen kanssa. Näillä kommunikoinnin keinoilla on saatu asiat molemmille osapuolille ymmärretyksi. Haastateltavat eivät koe paperille kirjoittamista työlääksi tai aikaa vieväksi. He kirjoittavat mielellään, toiset vielä mieluummin tietokoneen näytölle, jolloin oma käsiala ei aiheuta epäselvyyttä. He kokevat paperille tai koneelle kirjoittamisen olevan selkeä vaihtoehto, jolla asiat tulevat hyvin ymmärretyiksi. Joskus asiat ovat niin monimutkaisia, että paperille kirjoittaminen on välttämätöntä. Asiaa vaikeuttaa joidenkin viittomakielisten huono suomen kielen taito.

Haastateltavat eivät itse varaa tulkkeja etukäteen asiakkailleen. He eivät tilaa tulkkia myöskään silloin, kun viittomakielinen on tullut vastaanotolle ilman tulkkia. Oletettavasti tulkki ei silloin ehtisi paikalle, jos tulkkeja olisi edes vapaana, sillä kuulokeskuksessa asiakkaan kontrolliaika kestää vain 30 minuuttia. Joskus ”häätätapauksissa” haastateltavat ovat kääntyneet talossa olevan viittomakielentaitoisien kuulovammaisten aikuisten kuntoutusohjaajan puoleen. Haastateltavat eivät kuitenkaan muista, koska näin olisi tarvinnut viimeksi tehdä. He kertovat osaston

sihteerin toisinaan varaavan tulkkeja muun muassa puhuville erikielisille/ulko-maalaisille henkilöille. Käytäntönä on kuitenkin ollut, että viittomakieliset ovat itse tilanneet tulkin, jos ovat tulkin mukaansa halunneet.

Haastateltavat kertovat niiden viittomakielisten, jotka olisivat menossa apuväline-asioissa kuulovammaisten aikuisten kuntoutusohjaajalle hänen poissa ollessaan ohjautuvan Kuulokeskuksen audionomeille. Muutoin normaalisti viittomakieliset tulevat kuntoutusohjaajan kautta heidän vastaanotolleen ajanvarauksella. Haastateltavat kertovat heille tulevan sellaisia viittomakielisiä, jotka käyttävät kuulokojeita, eivät siis kaikkien viittomakielisten. Asiat, joiden vuoksi viittomakieliset käyvät kuulokeskuksessa, ovat kuulokojeeseen liittyvät sovitukset, säädöt ja kontrollit, erilaiset kuulontutkimukset, apuvälineasiat, diagnostiikka ja lääkärikäynnit ja todistusten haku. Osa viittomakielisistä haluaa kuulokojeen äänimaailman tueksi, vaikka he eivät pelkällä kuulokojeella pärjää. He eivät kuule sillä normaalisti eivätkä välttämättä saa puheesta selvää, mutta kuulokoje antaa heille kuitenkin äänielämyksiä ympäristöstä.

Haastateltavat kertoivat ensimmäisistä kerroistaan kohdatessaan kuuron asiakkaan, joka tuli tulkin kanssa. Silloin haastateltavat kokivat haasteelliseksi sen, ketä kuuluu katsoa, kenelle kuuluu puhua ja milloin, kun ei ollut tottunut kyseiseen asetelmaan. Ongelmaksi se ei muodostunut missään vaiheessa. Vaikka haastateltavilla oli se tieto, että kuuroille kuuluu puhua, silti he helposti puhuivat tulkille ja kommunikoivat asioista tulkin kanssa. Kokemus on tuonut haastateltaville varmuutta ja helpottanut tilannetta, vaikka kommunikaatio oli aluksi vaikeaa.

Väärinymmärryksiä on tapahtunut harvoin. Haastateltavat kertovat kokemuksistaan, kun ymmärryksen kanssa on tullut ongelmaa. Ongelma ei johtunut viittomista tai huuliosta, vaan haastateltavat uskovat asiakkaan oman käsityksen olleen taustalla niin vahva, että sitä on vaikea saada muutettua. Esimerkkinä he kertovat kuulokojeisiin liittyvän käsityksen. Kuulokojeet ovat ajan saatossa muuttuneet analogisista digitaalisiksi. Asiakas saattoi toivoa saavansa yhä vanhanlaisen kuulokojeen, jonka käyttö on hänelle tuttua, mutta analogisia ei ollut enää saatavilla. Samaa keskustelua haastateltavat ovat käyneet monen asiakkaansa kanssa. Toisena esimerkkinä väärinymmärryksestä kuulokojeita koskien oli se,

että asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä, miksi korvakappale käy vinkumaan. Haastateltavat ovat yrittäneet selventää asiakkaille, että se ei haittaa eikä siinä ole mitään vikaa, asialle ei voi tehdä mitään. Kuulokojeen hyöty on hyvin marginaalinen, välillä haastateltavat huomasivat ihmetelleensä, miksi asiakas haluaa käyttää kuulokojetta, kun on kuuro. He kai kokevat hyötyvänsä siitä, haastateltavat sanovat. Kolmas väärinymmärrys tai ristiriita, joka ei niinkään liity viittomakielisiin, on tapahtunut myös kuulokojeen vuoksi. Asiakas on ollut todella huonokuloinen, ettei enää pelkällä kuulokojeella pärjäisi, mutta on luullut kuulokojeen olevan jollakin tapaa huono tai viallinen, kun se ei ole palauttanut hänen kuuloaan entiselleen.

Haastateltavat kertoivat sekavista kokemuksistaan viittomakielisten kanssa kommunikoinnista tulkin välityksellä. Sekavuuden on aiheuttanut tietämättömyys siitä, kuka keskustelua johtaa ja kenen asiaa hoidetaan milloinkin. Asiat eivät tilanteessa edenneet selvästi ja rauhallisesti. Haastateltavat kertovat viittomakielentulkin toimineen rauhallisesti.

Haastateltavat kertovat viittomakielentulkin osoittautuneen suurimmaksi haasteeksi viittomakielisen kanssa kommunikoidessa. Tulkin läsnäolo on haastateltavien kertoman mukaan aiheuttanut heille lisätyötä.

## **7.2 Audionomien näkemykset opasvihkosta**

Ryhmähaastattelun alussa audionomit eivät nähneet opasvihkoa tarpeellisena Kuulokeskuksessa työskentelevälle. Audionomit kokivat, että erilaisten viittomien kuvat opasvihkossa olisivat tarpeettomia, eivätkä ne tulisi heidän käyttöönsä. Kävimme myös keskustelua siitä, että mieluummin he näyttäisivät viittomien kuvia oppaasta tai kirjoittaisivat sanan paperille, kuin viittoisivat ne itse. Audionomit ymmärsivät aluksi, että heidän tulisi viittoa enemmänkin, lauseitakin. He myös kokivat, ettei esimerkiksi ”kuulotutkimus”-sanasta opasvihkossa olisi heille mitään hyötyä, vaikka he osaisivat viittoa sen asiakkaalle. He kokevat tarvitsevansa koulutusta, ennen kuin voivat alkaa viittoa. Audionomit miettivät myös opasvihkon tarpeellisuutta. Audionomit kokevat myös tietyn sanan etsimisen oppaasta hankalaksi silloin, kun viittomakielinen asiakas on vieressä. Audionomit kertoivat

myös, että jotkut kuuroutuneet eivät ole vielä edes oppineet viittomakieltä, jolloin heille toimii elekieli parhaiten.

Kerroin ideastani, että viittomat voisivat olla helppoja ja yksinkertaisia kuten ”kii-tos”, ”hyvää päivää” ja ”näkemiin”, jotka audionomit voisivat opetella etukäteen ja viittoa asiakkaille. Uskon audionomien selviytyvän näistä muutamasta yksinker-taisesta viittomasta. En halunnut kuitenkaan kokonaan luopua ajatuksesta laittaa viittomien kuvia opasvihkoon. Audionomit sanoivat tietopaketin viittomakielisistä olevan tarpeellinen ja tervetullut Kuulokeskukselle.

*Opasvihkon tarpeellisuuden näkee vasta sen ollessa käytössä.  
Vasta käytännössä selviää, miten opasvihko palvelee käyttäjäänsä.*

Selvensin audionomeille myös omaa tarkoituksiperiaatettani opasvihkosta. Ideana olisi, että he perehtyisivät opasvihkoon etukäteen, ennen viittomakielisen kohtaamista.

Audionomit antoivat opasvihkon sisällön ideaksi tietopaketin viittomakielisistä. Opasvihkossa tulisi kertoa, mitä on viittomakieli, miten suomen kielen viittomakieli eroaa ulkomaiden viittomakielistä, onko viittomakieli kansainvälistä, ohjeet tulkin tilaamiseen ja kenen kuuluu tilata tulkkaus. Viittomakielisen tullessa Kuulokeskukseen ilman tulkkia oppaassa tulisi olla asioita, joihin pitää kiinnittää huomiota. Esimerkkinä audionomit kertoivat tilojen valoisuuden, jolloin kasvojen ilmeiden ja eleiden näkyvyys paranisi. Opasvihkon tulisi sisältää konkreettista tietoa siitä, miten viittomakielisen kanssa kommunikoidaan. Audionomit haluavat tietää, onko kirjoittaminen hyvä kommunikoinnin keino viittomakielisen kanssa. Audionomit toivoivat myös opasvihkosta selviävän tulkkien eroja, esimerkiksi he mainitsivat viittomakielentulkin ja kirjoitustulkin. Opasvihko tulisi ulkomuodoltaan olemaan A5-kokoinen. Puhuessamme oppaiden määrästä audionomien ehdotus oli, että he saisivat tekemäni opasvihkon sähköisessä muodossa muistitikulla, jolloin he voivat tulostaa oppaita tarpeensa mukaan ja muokatakin tarvittaessa, jos esimerkiksi yhteystiedot muuttuvat.

*Harmi kun ei osaa itse antaa enempää ideoita sisältöön.*



Lopullista opasvihkoa audionomien oli hankala hahmottaa. He ehdottivat opasvihkon jakamista vuodeosastoillekin, jos heille tulee joskus viittomakielinen potilas. ”Kiitos” ja ”ole hyvä” eivät olisi huono osata vuodeosastollakaan.

### **7.3 Viittomakielisten kokemukset kommunikoinnista**

Opinnäytetyöni kohderyhmään kuuluvat viittomakieliset (n=8) olivat hyvin erilaisia, osa heistä oli syntymäkuuroja, syntymästä asti huonokuuloisia tai lapsena kuuroutuneita. Osa heistä kuulee jonkin verran ääniä tai jopa puhettakin yhden tai kahden kuulokojeen avulla.

Osa viittomakielisistä oli sitä mieltä, että ilman tulkkia ei pärjää, ja toiset taas kommunikoivat melko hyvin kuulevien kanssa ilman tulkkia. Huulilukutaito oli myös kehittynyt osalla osallistujista. Haastateltavilla pääsääntöisesti oli hyvä suomen kielen taito ja lukeminen suomen kielellä onnistuivat hyvin. Koettiin, että suomen kieltä on helpompi lukea kuin kirjoittaa. Kaikilla viittomakieli oli heidän äidinkiensä, yhtä osallistujaa lukuun ottamatta, mutta hän käyttää enemmän viittomakieltä kuin suomen kieltä.

Viittomakielisiltä löytyi sekä hyviä että huonoja kokemuksia terveydenhuollon ammattilaisen kanssa kommunikoinnista silloin, kun tulkki ei ole ollut paikalla. Viittomakieliset uskovat oman asenteensa ja suomen kielen taitonsa vaikuttavan kokemukseen positiivisella tavalla. Mielipiteet yhteisestä kommunikoinnista olivat monipuolisia:

*Aina löytyy yhteinen kommunikaatiokeino.  
Vaikeaahan se on.*

Huonoja kokemuksia ovat tuottaneet muun muassa epäasiallinen vastaanotto ilmoittautumispisteessä, eikä ole kirjoitettu asioita paperille asian selvittämiseksi. Osallistujat kertovat kokemuksiansa perusteella joidenkin terveydenhuollon ammattihenkilöiden kirjoittavan mielellään asiansa paperille, toiset taas välttelevät sitä. Huonoja kokemuksia osallistujilla on terveydenhuollon ammattilaisen käytöksestä, sillä he eivät ole ottaneet huomioon selkeää huuliota ja osoittaneet kasvojaan kuuroa kohti. Terveydenhuollon ammattilaiset ovat puhuneet vain keskenään ja katselleet muualle. Kuuron on ollut tällöin mahdotonta olla tietoinen siitä,

mistä nyt puhutaan, jos tulkki ei ole ollut paikalla. Tämän vuoksi on tärkeää uskaltaa kohdata viittomakielinen, puhua selkeästi ja muistaa katsekontaktin tärkeys, muuten kommunikoinnista ei tule mitään.

Osallistujien hyvät ja huonot kokemukset terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa ovat riippuneet myös siitä, kuka tai millainen on ollut vastaanottava henkilö. Niiden hoitajien kanssa, joilla on aikaisempaa kokemusta ja jotka ovat tottuneet viittomakielisiin, kommunikointi on sujunut hyvin. He ovat osanneet toimia ja kirjoittaa asiat selkeästi paperille. Osallistajat kertovat kokemuksistaan, että osa hoitajista, joilla ei ole kokemusta viittomakielisistä, ovat hätääntyneet kohdatessaan viittomakielisen. Haastateltavat ovat myös huomanneet, että hoitajat ja lääkärit haluavat viittomakielisen kohdatessaan liikutella suutaan isommin. Se ei ole tarpeen, sillä viittomakieliset ymmärtävät paremmin, jos kirjoittaa.

Ongelmallista on osallistujilla ollut silloin, kun he ovat odottamassa vastaanotolle ja ovelta huudetaan nimeltä. Kuurot eivät kuule omaa nimeään huudettavan, ja vaikka heillä olisi kuulokoje äänimaailman tukena, ihmishälinässä siitä ei ole apua. Hoitajan huutaessa niin, ettei huuliltakaan näe omaa nimeään sanottavan, on hyvin vaikeaa tietää oman vuoronsa tulleen.

*Huono kokemus, joka on jäänyt mieleen. Odotellessa vuoroani vastaanotolle, hoitaja oli huutanut ovelta nimeäni turhaa, sillä en kuullut sitä. Tällaisissa tilanteissa kuurolla voi mennä oma vuoro ohi sen vuoksi, kun ei ole huomannut oman vuoronsa tulleen. Hoitajan tulisi aina tulla sanomaan milloin on vuoroni, läpäyttämään olkapäälle mutta eivät ne koskaan tule. Joskus voi pyytää kuulevaa, että anteeksi olen huonokuuloinen, tulen tähän lähelle että kuulen milloin vuoroni on. Istumapaikan valitseminen on tämän vuoksi hyvin tarkkaa. Ei ole käynyt niin, että vuoro olisi mennyt ohi kokonaan. Toivoisin, että potilastiedoissa olisi ylhäällä tieto siitä, että olen kuuro ja hoitajat osaisivat siten huomioida tämän esimerkiksi näyttämällä ovelta paperilappua, jossa lukisi nimeni.*

Vuoronumerojärjestelmän osallistajat kertovat pääsääntöisesti osoittautuneen paremmaksi menetelmäksi, sillä silloin ei ole niin raskasta seurata omaa vuoroaan. Mutta raskasta se on silti.

*Istuessani odotushuoneessa, hoitaja on huutanut nimeäni ja pyytänyt sisään, niin enhän minä kuule sitä nimeä. On hirveän tarkkaa laskea niitä vuoronumeroita ja tarkkaa seurata jonoa, todella raskasta! Niinkin on käynyt, että vuoro on meinannut mennä ohitse.*

Huonoja kokemuksia on ollut myös silloin, kun asiat on vain kirjoitettu paperille, eikä ole ollut muuta kommunikointia. Tulkin läsnäolo on osallistujille tärkeää, sillä tulkki auttaa paljon. Ilman tulkkia olo on epävarmaa, jännittää eikä tiedä, mitä pitäisi tehdä.

Kun tulkki ei ole paikalla, on asiat parhaiten saatu selvitettyä kynää ja paperia apuna käyttäen, yksinkertaisesti kirjoittamalla. Paperille kirjoittaminen on osoittautunut kaikista selkeimmäksi ja parhaimmaksi vaihtoehdoksi kommunikoida, kun voi lukea asian suoraan paperista, jolloin ei tule väärinymmärryksiä. Toinen tapa kirjoittaa on kännykän näyttöön, mikä on todella toimivaa. Kirjoittaminen ei kuitenkaan ole kaikille kuuroille niin yksinkertainen tehtävä, sillä heidän suomen kielen taitonsa vaihtelevat yksilöittäin. Kirjoittamisessa on myös otettava huomioon selkeä kirjoittaminen, niin käsiala kuin sanatkin, jotta se olisi mahdollisimman ymmärrettävää eikä väärinkäsityksiä pääsisi syntymään. Osallistujat toivovat, etteivät terveydenhuollon ammattilaiset kirjoittaisi kiireessä, vaan antaisivat yhteiselle kommunikoinnille aikaa. Elehdintä ja ilmeiden käyttö ovat osoittautuneet myös toimiviksi tavoiksi tulla ymmärretyksi. Hyvin harvoin viittomakielisten mielestä huulilta lukeminen riittää. Se ei ole riittävä kommunikointimenetelmä, etenkin jos puhuja puhuu aivan liian nopeasti, sanat ovat epäselviä, murteita on vaikea tulkita, ja tällöin väärinymmärrykset ovat hyvin todennäköisiä. Osallistujat kertovat terveydenhuollon ammattilaisten yrittäneen usein huutaa kuuroille, mutta se on täysin turhaa. Muita toimivia kommunikoinnin menetelmiä ovat kuulevan kaverin apu.

*Yhdessä hoitolaitoksessa ihmettelin, kun kuuro lepäsi huoneessa ja hoitaja tulee koputtamaan oveen, mietin että ei hänen tarvitse koputtaa, ei sillä ole mitään virkaa. Sen jälkeen hän huusi, että täällä on vieras, ei kuuro kuule. Yritin selittää hänelle, että sinun täytyy koskettaa häntä, että hän huomaa tulosi. Jos kuuro nukkuu, niin ei voi huutaa että täällä on vieras, huomautin asiasta mutta ei se silti hyödyttänyt, puuttuu tietoa niin paljon.*

Ongelmia ja haasteita yhteisessä vuorovaikutuksessa on tuottanut terveydenhuollon ammattihenkilöiden haluttomuus kirjoittaa asioita paperille. Ongelmia on myös syntynyt viittomakielisen heikon suomen kielen taidon vuoksi, jolloin kirjoit-

taminen ei ole kuurollekaan niin helppoa. Haasteita yhteisessä vuorovaikutuksessa ovat olleet myös tietämättömyys, pelko ja epävarmuus. Hoitajan kiire on iso haaste yhteiselle kommunikoinnille, ei ehditä kirjoittamaan vaan mieluummin puhutaan asiasta.

*Joskus ei ole viitsitty etsiä kynää/paperia tai jaksettu kertoa asiasta juurta jaksain vaan on sivuutettu ja supistettu asioita nopeasti, koska ajatellaan etteihän se kuuro kuitenkaan ymmärrä mitään.*

Yhteiselle kommunikoinnille tulisi antaa aikaa. Osallistujat kertovat osan hoitajista vastustaneen tulkin tilaamista, on uskottu että pärjätään ilman. Esimerkiksi kotisairaanhoidon tultua paikalle osallistujia on toivonut, että hoitajat voisivat ilmoittaa ajan, koska tulevat, että tulkki osattaisiin varata tälle ajalle. Tällaisessa tilanteessa on ollut sekaannusta, eikä tulkkia ole saatu tilattua. Väärinymmärrykset ovat koituneet suurimmaksi ongelmaksi. Osallistujat kertovat hoitajien käyttävän myös ammattisanastoa kirjoittaessaan, mitä viittomakielisen tai sosiaali- ja terveysalaa tuntemattoman on vaikea ymmärtää, eikä voi olettaakaan ymmärtävän. Hoitajan tulisi huomioida viittomakielisen kielitaso ja -taito ja kertoa asiat selvemmällä kielellä. Osallistujat kokevat myös ajan venymisen haasteeksi/ongelmalliseksi. Esimerkiksi jos on lääkärille sovittu aika, tulkki on tilattu sille ajalle ja lääkärille pääsyn viivästyessä koituu ongelmaksi, jos tulkin pitää kohta olla jo muualla.

*Hoitajien tulisi tiedottaa mahdollisesta pitkästä odotusajasta, eikä antaa hänen odottaa pitkään turhaan tietämättömyydessä.*

Asioita, joita hoitajan tulisi huomioida viittomakielisen kanssa toimiessaan, ovat kärsivällisyys, rauhallisuus, joustavuus ja kiireettömyys. Kommunikaation tulisi olla joustavaa. Katsekontakti on erittäin tärkeä muistaa viittomakielisen kanssa kommunikoinnissa, silloin huulilta lukeminenkin mahdollistuu. Huulion selkeys on tärkeää: hoitaja voi puhua normaalisti, ei tarvitse aukoa suuta normaalia enempää tai tulla lähemmäs puhumaan, mutta on hyvä puhua vähän hitaammin. Hoitajan olisi myös alussa hyvä selvittää viittomakielisen suomen kielen taito, sillä se vaihtelee hyvin yksilöllisesti.

Viittomakielisen ja viittomakielentulkin ero tulisi tiedostaa, tulkki on kielenkääntäjä, ei avustaja. Tulkin tulisi istua hoitajan vieressä ja hoitajan tulisi puhua normaalisti viittomakielistä kohti, niin kuin tekisi kuulevankin henkilön kanssa. Kaikki paperit, joita hoitaja antaa omaksi tai allekirjoitettavaksi, tulee ojentaa viittomakieliselle, sillä ne ovat hänen papereitaan, eivät tulkin. Huutaminen kuuron kanssa on turhaa. Viittomakielisillä on enemmän eleitä sekä kehossa että kasvoissa, joten hoitohenkilökunnan ei kannata pelästyä niitä.

Asioita, joita hoitajan tulisi ottaa huomioon kommunikoidessaan viittomakielisen kanssa, ovat katsekontakti, rauhallisuus ja huulion selkeys. Halutessaan saada viittomakielisen huomion häntä on taputettava olalle tai heilutettava kättä niin, että viittomakielinen voi sen havaita. Hoitaja voi myös pyytää viittomakielistä viittomaan selkeämmin ja hitaammin. Muistisairaalta ei voi odottaa samanlaista kommunikaatiota kuin terveeltä kuuroilta.

Hoitaja voi ottaa paremmin huomioon viittomakielisen kieli- ja kulttuurieron tietämällä niistä.

*Kokemukseni sairaalassa olostä. Ensinnäkin oli todella tylsää olla siellä, ja vain odotella. Sitten tuli sisko käymään, se oli hauskaa, mutta sen jälkeen taas tosi tylsää ja koko ajan sitä kirjoittamista, jos halusi jotakin sanoa. Olin nukkumassa, hoitajan tuodessa aamupalaa hän yritti puheella ja kovalla äänellä herättää minua. Hoitaja meinasi hermostuakin siinä ja lopulta todella äkäisesti ravisteli minut hereille ja antoi sen ruoan, ei ollut kovin mukava herätä. Hoitajilla pitäisi olla tieto kuuroista henkilöistä.*

Kutsuessaan kuuroa potilasta hoitaja voisi kävellä hänen luokseen ja pyytää häntä seuraamaan tai toisella tavalla kiinnittää katsekontaktin kuuroon päin niin, että hän näkee oman nimensä mainittavan. Epäselvissä tilanteissa kirjoittamalla asia selviää. Toinen keino saada kuuron huomio on taputtaa häntä olkapäälle tai osoittaa kasvojansa selvästi kuuroon asiakkaaseen päin, niin että kuuro voi lukea oman nimensä sanottavan. Numerojärjestelmä on parempi kuin ovelta huutaminen, silloin kuuro pystyy katsomaan, milloin oma vuoro koittaa. Usein kuuron on ikävää joutua odottamaan pitkään, jos on tilannut tulkin tiettyyn aikaan asti.

Hoitaja voi ottaa viittomakielisen kieli- ja kulttuurieron huomioon tietämällä niistä, ottamalla selvää asioista etukäteen ennen viittomakielisen tuloa. Katsekontakti,

ymmärrys, tietämys ja asenne ovat tärkeitä. Kuurot ovat kieli- ja kulttuurivähemmistö, heillä voi olla ominaisia tapoja toimia ja kommunikoida. Tilatessaan tulkkia hoitajan on hyvä kertoa, mihin tilanteeseen tulkkia tarvitaan.

*...jolloin on tullut naistulkki paikalle. Olen joutunut tekemään niin, että lääkärin tarkastuksen ajaksi tulkki on mennyt huoneesta pois, lääkärin tutkimuksen jälkeen palannut takaisin. Tämä on toinen vaihtoehto jos tulkin sukupuoli ei täsmää.*

Viittomakieliset myös toivovat hoitajien olevan säännöllisiä ja saavansa heiltä kelloajan, milloin on tapaaminen, jos mahdollista. Oleellista on muistaa, ettei kuuro kuule, jolloin herättäminenkin esimerkiksi vuodeosastolla tapahtuu olkapäähän koskettamalla. Elekielellä voi myös ohjata viittomakielistä, jos ei osaa viittomakieltä.

Sekavuutta on ilmennyt myös annetuissa lääkemääräyksissä. Lääkkeet on jaettu dosettiin, mutta lääkkeiden ottoajat ja päivämäärät on merkitty dosettiin ja vihkoon epäselvästi. Osallistujat toivoisivat selkeämpiä ohjeita väärinymmärrysten välttämiseksi. Osallistujat olivat myös sitä mieltä, että jos tulkki ei ole tapaamisessa paikalla, suositellaan ajan siirtäminen toiseen ajankohtaan, kunnes saadaan tulkki paikalle.

Kaikkien viittomakielisten mielestä hoitajan olisi hyvä osata edes muutamia viittomia, joita olisivat esimerkiksi seuraavat; Odottaa, istua, lääkäri, vuoro, nyt, tulla, kirjoittaa, viittoa vähän, tulkki, haluta, tilata, soittaa, milloin, ajanvaraus, viipyä vielä, missä, kipeä, sattua, sitoa side, hyvä, tiukka, lukea, ymmärtää, en ymmärrä, kiitos, hei, näkemiin, myöhemmin, heti ja vaikea. Hoitajan olisi myös hyvä osata vähän sairaalasanastoa, kuten verikokeet, ultra, tutkimus, röntgen, magneettikuvaus. Rauhoittavat viittomat olisivat myös tarpeellisia, koska kuuro voi hätäntyä, kun ei ole tulkkia paikalla ja joutuessaan vieraalla kielellä kommunikoimaan sairaalaympäristössä.

Onko tulkin tilaaminen sairaalan vai viittomakielisen tehtävä? Osa osallistujista oli sitä mieltä, että jos hän menee sairaalaan, on tilaaminen sairaalan vastuulla. Toinen vaihtoehto on, että jos viittomakielinen saa kutsun sairaalaan esimerkiksi

lääkärin vastaanotolle, hän voi silloin itsekkin tilata, kun tarkka päivämäärä ja kellonaika ovat tiedossa. On siis kaksi tapaa toimia.

*Jos on tiedossa, että kuuro asiakas on tulossa, niin sairaala voisi tilata tulkin paikalle, mutta mielellään ensin sovittuaan asiakkaan kanssa. Sillä on joitakin tapauksia, että kuuro asiakas haluaa tulla yksin ja näin pitää oman asioinnin omana tietonaan. Asiakkaan tahtoa ja toivomusta tulee kuunnella. Kun on ajanvarausta tehdessään, niin voisi kysyä asiakkaalta, toivooko tämä tulkkia paikan päälle?*

*Olin röntgenissä puhallus- ja hengityskokeissa. Tulkki joutui mennä aina hetkeksi pois huoneesta kuvan ottamisen ajaksi ja samanaikaisesti minun piti pitää hengitystäni kuvauksen ajan, niin se oli vaikeaa. Yleensä kuulevalle hoitaja voi huutaa, että saa hengittää. Viittomakielisen kanssa tulkki joutui juoksemaan edestakaisin. Tuntui todella pitkältä ajalta olla hengittämättä. Sitä olen miettinyt, että sinne voisi lisätä lampun, mitä voisi räpsäyttää, kun pitää alkaa pitää hengitystä ja samalla tavalla kun saa taas hengittää. Pieni valo, auttaisi paljon sairaala maailmassa.*

#### **7.4 Viittomakielisten näkemyksiä opasvihkosta**

Viittomakielisten mielestä opasvihkon tulisi olla sellainen, jossa kerrotaan kommunikaatiokeinoista, historiasta, kulttuurista, yhteisöstä ja kuuroudesta. Kommunikaation ongelmakohtia voitaisiin parantaa hoitajille suunnatulla opasvihkolla, jossa korostetaan ja kerrotaan, että kuurot/viittomakieliset ovat oma kieli- ja kulttuurivähemmistö. Kuuroilla on oma kulttuuri ja toimintatavat, ja he elävät visuaalisessa maailmassa. Hoitajan tulisi tiedostaa asiakkaan ja tulkin roolin ero. Osallistujat myös toivoivat, että hätätilanteiden tullen hoitajien olisi mahdollista tilata tulkki ja he olisivat tietoisia siitä, mistä hänet voi tilata. Opasvihkon tulisi sisältää ohjeet siihen. Toimintatavat on hyvä selvittää alussa, esimerkiksi osaako kuuro huulilukua ja mikä on hänen suomen kielen taitonsa. Lisäksi opasvihko sisältäisi käytännön ohjeita, miten viittomakielisen/kuuron kanssa kuuluu toimia. Opasvihkon tulisi olla ytimekäs ja selkeä, ja kertoa kuurojen kulttuurista ja etukäteistietoa viittomakielestä ja viittomakielisistä. Opas sisältäisi viittomakielen alkeita, perusviittomia, tietoa katsekontaktin tärkeydestä ja monikulttuurisuuden tietämyksestä. Opasvihkossa on painotettava, että useimmilla kuuroilla suomen kieli on toinen kieli, sillä viittomakieli on heidän äidinkieltensä.

Opasvihkossa tulisi olla tietoa siitä, miten viittomakielinen kohdataan oikealla tavalla. On painotettava katsekontaktin ja paperille kirjoittamisen tärkeyttä, selkeää huuliota ja sitä, että huutaminen on turhaa kuurolle. Opasvihkossa olisi hyvä tulla esille, ettei nimitystä kuuromykkä tule käyttää, sillä se on viittomakielisestä loukkaava termi. Perusasiat viittomakielisistä tulisi esittää tiiviisti. On tärkeää myös painottaa tulkin roolia: hän ei ole kuuron avustaja vaan kielenkääntäjä. Lisäksi pitäisi olla tietoa siitä, miten tulkin kanssa toimitaan. Sisällön tulisi olla selkokielinen, viittomien kuvia sisältävä, sormiaakkoset muun muassa. Opasvihkon tulisi olla ulkomuodoltaan selkeä, paljon värejä, visuaalinen, voisi rajata joitakin osia värein, sopivasti korostuksia. Opasvihkon olisi hyvä olla myös asenteita rikkova ja pehmentävä. Hyvä opasvihko on ulkomuodoltaan selkeä, selkokielinen, visuaalinen, asiallinen ja ytimekäs. Iloinen, joka houkuttelee lukemaan.

Kaikkien viittomakielisten osallistujien mielestä olisi hyvä ja tuntuisi mukavalta, jos terveydenhuollon ammattihenkilö osaisi muutamia viittomia paperille kirjoittamisen sijasta. Näitä viittomia voisivat olla esimerkiksi hyvää päivää, näkemiin, huomenta, hyvää yötä, kiitos, pyytää syömään tai kahville, kuinka voit, kuinka jaksat, lääke, käyttää, onko kuumetta, verenpaine ja kun otetaan verikoe/tai sormenpäästä verta, niin pieni merkki, että tietää, mitä hoitaja on tekemässä, ettei tule yllättäen.



## 7.5 Yhteenveto audionomien ja viittomakielisten tuloksista

Taulukossa 1 ovat opinnäytetyöni osallistujilta audionomeilta (n=4) ja viittomakielisiltä (n=8) keräämäni aineiston tulokset.

	Audionomit	Viittomakieliset
Kommunikointi	<p>Kuulokeskuksessa viittomakielisiä käy n. 1x/kk</p> <p>Viittomakieliset tulevat tulkin kanssa vain, kun on erikoisempi käynti</p> <p>Kommunikointi on ollut positiivista ja toimivaa</p> <p>Ensimmäiset kerrat tulkin kanssa ovat tuntuneet haasteellisilta</p>	<p>Hyviin kokemuksiin vaikuttavat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oma asenne</li> <li>• suomen kielen taito</li> <li>• Hoitajat, joilla kokemusta viittomakielisistä ja joten osaavat toimia</li> </ul> <p>Huonoihin kokemuksiin vaikuttavat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epäasiallinen vastaanotto</li> <li>• Onko asiat kirjoitettu</li> <li>• Katsekontaktin puuttuminen ja epäselvä huulio</li> <li>• Välinpitämättömyys</li> <li>• Huonot järjestelyt esim. vastaanotolle huutaminen</li> </ul>
Kommunikoinnin menetelmät	<p>Kukaan audionomeista (n=4) ei osaa viittomakieltä</p> <p>Pärjäävät pelkällä huulilta luulla</p> <p>Kirjoittaminen – paperille tai tietokoneen näyttöön on toimiva keino</p> <p>Kirjoittaminen on toisinaan välttämätöntä asioiden monimutkaisuuden vuoksi</p> <p>Oma elekieli, viittominen, näyttäminen</p> <p>”Hätätilanteissa” audionomit ovat pyytäneet talossa olevalta kuulovammaisten aikuisten kuntoutusohjaajalta apua</p>	<p>Kirjoittaminen on PARAS kommunikoinnin menetelmä</p> <p>Elehdintä ja ilmeiden käyttö</p> <p>Huulilta lukeminen on todella harvoin riittävä kommunikoinnin menetelmä, liian suuri riski väärinymmärryksille ja raskasta seurata</p> <p>Kuulevan kaverin apu</p>
Kommunikoinnin haasteet	<p>Yhteistyö tulkin kanssa</p> <p>Monimutkaisten asioiden selvittäminen, jotta asiakas ymmärtää</p> <p>Asiakkaan oman käsityksen muuttaminen</p>	<p>Hoitajien kiire ja väärinymmärrykset ovat suurimmat haasteet</p> <p>Hoitajan haluttomuus kirjoittaa</p>

	<p>Väärinymmärrykset kuulokojeisiin liittyen esim. analogisesta muutos digitaaliseen – ei osata käyttää uusia laitteita</p>	<p>Hoitajan ammattisanaston käyttö</p> <p>Heikko suomen kielen taito</p> <p>Tietämättömyys, pelko ja epävarmuus</p> <p>Osa hoitajista vastustanut tulkin tilaamista, on uskottu pärjäävän ilmankin</p> <p>Aikojen venyminen</p>
Opasvihkon sisältö	<p>Audionomit pohtivat opasvihkon tarpeellisuutta</p> <p>Ei viittomien kuvia</p> <p>Tietopaketti viittomakielisistä on tervetullut</p> <p>Tietoa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitä on viittomakieli</li> <li>• Mitä tulee huomioida viittomakielisissä</li> <li>• Onko viittomakieli kansainvälistä</li> <li>• Tulkkien eroavaisuuksia</li> <li>• Ohjeet tulkin tilaamiseen</li> <li>• Konkreettiset ohjeet miten kommunikoida</li> <li>• Onko kirjoittaminen hyvä tapa</li> </ul>	<p>Kokivat tarpeelliseksi</p> <p>Tietoa viittomakielisistä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia</li> <li>• Kulttuuri</li> <li>• Yhteisö</li> <li>• Toimintatavat</li> <li>• Viittomakieli kielenä</li> <li>• Tulkin tilaaminen</li> <li>• Asiakkaan ja tulkin eroavaisuus</li> <li>• Sormiaakkoset ja perusviittomia</li> </ul> <p>Painottaa, että viittomakieliset ovat kieli- ja kulttuurivähemmistö, suomen kieli on heidän toinen kielensä</p> <p>He elävät visuaalisessa maailmassa – heillä on enemmän ilmeitä ja eleitä, joita ei kuulevan tule säikähtää</p>
Opasvihkon ulkomuoto	<p>A5-kokoinen, opasvihko</p> <p>Opasvihko muistitikulla, myöhempiä mahdollisia korjauksia varten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selkeä, selkokielineen</li> <li>• Paljon värejä ja visuaalinen</li> <li>• Rajauksia ja korostuksia sopivasti</li> <li>• Asiallinen ja ytimekäs</li> <li>• Iloinen, joka houkuttelee lukemaan</li> <li>• Asenteita rikkova ja pehmentävä</li> </ul>

Taulukko 1. Yhteenveto audionomien ja viittomakielisten tuloksista

## 8 Opasvihkon työstäminen

Aloitin opasvihkon työstämisen aineistonkeruun jälkeen aineiston analysoinnin yhteydessä. Opinnäytetyöhöni osallistuneilta audionomeilta (n=4) ja viittomakielisiltä (n=8) sain opasvihkon sisältöön paljon ideoita ja ajatuksia, joita olivat muun muassa ohjeet tulkin tilaamiseen, tietoa hoitajalle tulkin kanssa toimimisesta, viittomakielisten ja tulkkauksen termistöä, tietoa viittomakielisten historiasta, kulttuurista, yhteisöstä, viittomakielestä kielenä sekä kutsumanimistä. Lisäksi sain tietoa käytännön ohjeista, mitä tulee huomioida viittomakielisen kohtaamisessa, mitä asioita on hyvä viittomakieliseltä selvittää, kuinka tulee kommunikoida ja mitä kommunikoinnin menetelmiä kannattaa käyttää. Opasvihkossa myös painotetaan viittomakielisten olevan kieli- ja kulttuurivähemmistö ja elävän hyvin visuaalisessa maailmassa. Lisäksi suomen kieli on heidän toinen kielensä, minkä vuoksi heidän suomen kielen taitonsa on hyvin yksilöllinen. Viittomakieliset toivoivat opasvihkon myös sisältävän sormiaakkoset ja helpottavia viittomia. Lisäsin opasvihkoon myös tietoa siitä, missä viittomakieltä voi opiskella ja mistä viittomien kuvia löytää lisää. Näitä asioita lähdin hakemaan ja selvittämään luotettavasta kirjallisuudesta, internetistä ja keräämäni aineiston pohjalta.

Internetistä etsin opasvihkoon tietoa suurimmaksi osaksi hakukone Googlen kautta. Käytin paljon erilaisia hakusanoja, muun muassa ”viittomakielinen”, ”kuuro”, ”viittomat”, ”kuurojen kulttuuri”, ”tulkin tilaaminen”, ”Kelan muutokset vuodelle 2014”, ”viittomakielen historia” sekä ”viittomakielen opiskelu”. Otin kirjallista tietoa opasvihkooni vain luotettavaksi ja ajantasaiseksi toteamiltani sivustoilta. Näitä olivat esimerkiksi lakiasetukset ja erilaiset kuurojen liittojen sivustot. Hain muun muassa tietoa vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta, ohjeita tulkin tilaamiseen ja Kelan muutoksista vuodelle 2014, Kansaneläkelaitoksen eli Kelan sivuilta. Luotettavuutta lisää myös se, että olen löytänyt samaa materiaalia monelta eri sivustolta. Tulkin tärkeydestä ja tulkin kanssa huomioitavia asioita löytyi monestakin lähteestä sekä siitä, mitä huomioon otettavia asioita viittomakielisen kohtaamisessa on. Löysin kirjallisuudesta viittomakielisten kanssa kommunikoinnista joitakin konkreettisia ohjeita, jotka täsmäsivät keräämäni aineiston kanssa. Hyödynsin myös opinnäytetyöhöni keräämääni teoriatietoa opasvihkon työstämisessä.

Opasvihkon ulkomuotoon sain keräämäni aineiston pohjalta ideoita, että opasvihkon tulisi olla A5-kokoinen. Opasvihkon tulisi olla selkä, selkokielineen, visuaalinen, asiallinen ja ytimekäs. Teoria tulee olla tiiviisti, eivätkä liian pitkästi. Opasvihkon tulee olla iloinen, värejä ja korostuksia sisältävä sopivissa määrin sekä houkutella lukemaan. Opasvihkon olisi hyvä olla myös asenteita rikkova ja pehmentävä.

Helpottavien viittomien kuvat olen opasvihkooni hakenut Papunetin kuvapankista erilaisilla hakusanoilla, kuten esimerkiksi ”hyvää huomenta”, ”päivä” ja ”yö”. Papunetissä olevia kuvia saa tulostaa ja tallentaa omalle koneelle ja käyttää kommunikoinnissa, kuntoutuksessa ja opetuksessa. Epäkaupallisissa tarkoituksissa kuvia saa käyttää ja jakaa, kunhan kuvan alkuperäinen lähde on mainittu. Papunet antaa myös luvan kuvien muokkaamiseen, rajaamiseen ja värittämiseen. Ehtona on, että alkuperäisen tekijän ja lähteen lisäksi mainitaan, että kuvaa on muokattu. (Papunet kuvapankki.)

Löysin opasvihkooni hyvän ja tarkoituksenmukaisen kuvan viittomakielisistä sormiaakkosista. Kuvaan olen pyytänyt käyttö lupaa Kuuloliitolta/kuulokynnykseltä ja saanut siihen käyttö luvan. Sain idean tehdä oman kuvion viittomakieltä käyttävistä Kuuloliiton julkaiseman kuvion pohjalta. Kansikuva on itseni ottama. Punaisen kellon kuvan hain Wikipedia Commons – kuvapankin kautta, johon se oli lisätty Flickr–kuvapalvelusta. Kuvaa saa käyttää mainitsemalla tekijän nimen. Lehtiön ja kynän kuvan hain samasta Wikipedia Commons – kuvapankista, joka antaa kuvalle on täyden käyttöoikeuden.

## **9 Eettisyys ja luotettavuus**

Tutkimuksesta saadun aineiston käsittelyssä keskeistä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Täydellinen nimettömyys ei useinkaan tule kysymykseen tutkijan osalta. Tietoja ja tuloksia julkistaessa tulee huolehtia, luottamuksellisuuden säilymisestä ja anonymiteetistä, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu. Mitä arkaluontoisemmasta aiheesta on kyse, sitä tärkeämmäksi anonymiteetti korostuu.

Käytännössä siis henkilöllisyyden paljastuminen on tehtävä mahdollisimman vaikeaksi, tiedot eivät saa olla niin yksityiskohtaisia, että tutkittavan henkilöllisyys paljastuisi. (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen on keskeinen osa tutkimusta. (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka 2006.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit ovat reliabiliteetti eli luotettavuus toisin sanoen uskottavuus sekä validiteetti eli pätevyys toisin sanoen vahvistettavuus, reflektiivisyys ja siirrettävyys.

Reliabiliteettia ja validiteettia voidaan parantaa kriittisellä ja arvioivalla työasenteella, arviointi on kokonaisvaltaista kriittistä tarkastelua. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan hyviin ominaisuuksiin kuuluu uteliaisuus ja taito kysyä tutkittavalta mitä, miksi, miten – kysymyksiä, joiden avulla saa tutkittavan pohtimaan asioita tarkemmin ja syvällisemmin. Tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia voidaan lisätä harkitsemalla tutkimusprosessin elementtejä ja vaiheita sekä kuvata mahdollisimman hyvin, miten aineisto on syntynyt, miten kokemukset on hankittu, purettu ja analysoitu ja mitä periaatteita on käytetty. Tutkimuksen arvioinnissa reflektiivisyys eli heijastaminen on läsnä. Sillä tarkoitetaan kriittistä analysoimista omaa toimintaa kohtaan, ja sitä tulisi tehdä koko tutkimuksen ajan. Laadullisessa tutkimuksessa ei puhuta siirrettävyydestä eli yleistämisestä sen tilastollisessa merkityksessä. Tutkimuksessa ei ole tarkoituksena yleistää kerättyä aineistoa, mutta ajatuksena on, että tutkittavan ilmiön pohjalta voidaan saada vähän osviittaa muita vastaavanlaisia tapauksia varten. Tutkittaessa yksittäistä asiaa hyvin perusteellisesti saadaan tietoon ilmiöstä sen merkittävin osuus, mikä saattaisi toistua myös yleisemmällä tasolla. Yleistettävyyden yhdeksi kriteeriksi kuuluu tarkoituksenmukainen aineiston kokoaminen, minkä vuoksi olisi suotavaa, jos osallistujilla olisi mahdollisimman samanlainen kokemusmaailma. Laadullisessa tutkimuksessa oleellista on tehdä vertailua muiden aikaisempien tutkimustulosten ja tulkintojen kanssa. Siirrettävyydellä voidaan myös tarkoittaa tutkimustulosten soveltumista toisenlaiseen toimintaympäristöön, kuin mistä ne on alun perin kerätty. (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Valitsin aiheen oman mielenkiinnonkohteeni, harrastukseni ja tulevan ammattini yhdistäen. Aihe on myös ajankohtainen, sillä eri vähemmistöryhmien tasa-arvoisuuden lisääminen on tärkeää. Osallistujilleni suunnittelemat kysymykset laadin tutkimustehtäviä kuvaaviksi. Halusin kysyä opinnäytetyöhöni osallistuvilta avoimia kysymyksiä, jotta he voisivat avata kokemuksiaan ja mielipiteitään laajemmin.

Audionomien kanssa huomioin eettisyyden tekemällä Päijät-Hämeen keskussairaallalle tutkimuslupahakemuksen, jolla pyysin lupaa saada haastatella audionomeja. Haastatteluihin osallistuminen oli koko tutkimuksen ajan kaikille osapuolille täysin vapaaehtoista. Lähetin haastateltaville etukäteen saatekirjeen (Liite 1) työelämänohjaajani kautta. Huomioin ennen haastattelun aloittamista sen, että kaikki haastateltavat ovat saaneet lähettämäni saatekirjeet ja he ovat lukiessaan ymmärtäneet sen sanoman. Audionomit antoivat hyväksyntänsä keskustelun nauhoittamiselle. Säilytin nauhurin koko tutkimuksen ajan asianmukaisesti. Kaikki haastateltavat pysyivät koko tutkimuksen ajan nimettöminä, eikä opinnäytetyöstäni kenenkään henkilöllisyys paljastu. Aineistoni purkamisen ja analysoinnin jälkeen, hävitin nauhurille keräämäni aineiston asianmukaisesti.

Viittomakielisille lähetin myös saatekirjeen (Liite 3) yhdyshenkilöni välityksellä, jotta he tietävät, mistä opinnäytetyössäni on kyse ja mihin ovat osallistumassa. Opinnäytetyöhön osallistuminen oli vapaaehtoista ja täysi-ikäiset viittomakieliset päättivät itsenäisesti, halusivatko olla mukana siinä. Tarkoituksena oli lähettää kaikki kyselylomakkeet vapaaehtoisille viittomakielisille yhdyshenkilöni kautta, jotta heidän henkilöllisyytensä säilyisi nimettöminä. Kyselylomakkeet (n=3) palautettiin yhdyshenkilöni kautta internetin välityksellä sähköpostitse. Poistin sähköpostiviestit asianmukaisesti analysoituani aineiston.

Toiset vapaaehtoiset viittomakieliset (n=5) tapasin kasvotusten, ja haastattelin heitä tulkin välityksellä. He ovat myös vapaaehtoisesti lähteneet mukaan. Tavoitessani heidät annoin heille luettavaksi tai tulkki viittoi yhdelle saatekirjeen sanoman. Tällä varmistin heidän tietämyksensä opinnäytetyöni aihepiiristä ja halunsa

osallistua siihen. Luotettavuuteen negatiivisesti voi vaikuttaa se, että haastattelemani audionomit ja viittomakieliset eivät ole kohdanneet hoitotilanteissa, sillä he ovat eri paikkakunnilta.

Opinnäytetyöni osallistuvat viittomakieliset saivat kertoa ajatuksiaan ja ideoitaan omalla äidinkielellään, jolloin ei ollut erikielisyyden tuomia haasteita. Luotettavuutta lisää myös se, että osallistujien mielipiteet on tuotu esille siten, kuin ne on minulle tuotu, eikä niitä ole muunneltu. Pyrin mahdollisuuksien mukaan saamaan opasvihkoon kaikki ajatukset ja ideat, joita olen sitä varten saanut kerättyä. Olen hyödyntänyt opinnäytetyöhöni keräämiäni teorialietoja opasvihkossa.

## **10 Yhteenveto ja pohdinta**

Opinnäytetyön tavoitteena ja tarkoituksena oli kuvata sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien hoitajien ja viittomakielisten keskinäistä kommunikointia: selvittää, minkälaisia haasteita yhteisessä kommunikoinnissa on, etenkin silloin kun tulkki ei ole paikalla. Tarkoituksena oli myös selvittää, miten yhteistä kommunikointia voitaisiin parantaa opasvihkon avulla, mitä sen tulisi sisältää ja minkälainen sen tulisi olla ulkoasultaan.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä. Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastatteleamalla Päijät-Hämeen keskussairaalan audionomeja (n=4) ryhmähaastatteluna kasvotusten. Ryhmähaastattelu oli kaikille mieleisin haastattelumuoto, vaikka se mahdollistikin toisten haastateltavien passiivisemmän osallistumisen joidenkin kysymysten kohdalla. Viittomakielisille (n=3) lähetettiin avoimia kysymyksiä sisältävän kyselylomakkeen, lisäksi haastateltiin viittomakielisiä (n=5) kasvotusten tulkin välityksellä yksilöhaastatteluina. Aineistoa kerättiin opinnäytetyöhön suunniteltua enemmän, mikä oli positiivinen asia, sillä sain laajemman, kattavamman ja luotettavamman aineiston. Opasvihko työstettiin kirjallisen materiaalin ja kerätyn aineiston pohjalta. Haastattelu- ja kyselylomakkeiden kysymykset oli mietitty vastaamaan tutkimuskysymyksiä.

Vastauksia etsittiin siihen, millaista yhteinen kommunikointi on ilman ammattitulkien apua, mitä kommunikoinnin menetelmiä käytetään, mitkä ovat yhteisen kommunikoinnin haasteet, miten hoitaja voisi ottaa paremmin viittomakielinen huomioon kieli- ja kulttuurivähemmistönä sekä minkälainen hyvä opasvihko on sisällöltään ja ulkoasultaan. Sain kaikkiin kysymyksiin vastauksia, joten opinnäytetyöni tavoitteet täyttyivät.

Tärkeimpinä asioina tutkimustuloksissa ilmeni, että audionomien mielestä yhteinen kommunikointi viittomakielisten kanssa on ollut positiivista ja toimivaa. Asiat on saatu hoidettua suuremmista ongelmista. Viittomakielisillä oli paljon erilaisia ja monipuolisia kokemuksia ja tarinoita kerrottavanaan. Viittomakielisten kommunikointiin vaikuttavat paljon henkilön asenne ja suomen kielen taito. Viittomakielisten huonoihin kokemuksiin ovat vaikuttaneet paljon heidät vastaanottava henkilö: millainen hän on luonteeltaan ja miten hän toimii viittomakielisen kanssa, antaako hän viittomakieliselle tarpeeksi aikaa, onko hän kärsivällinen ja viitsiikö hän kirjoittaa asiat selkeästi paperille, jotta viittomakielinen ymmärtää. Huonoja kokemuksia ovat tuottaneet myös huonot järjestelyt, esimerkiksi vastaanotolle huutaminen on koitunut ongelmalliseksi. Suurimmaksi haasteeksi kuitenkin nousi hoitajan kiireellisyys. Ei ole tarpeeksi aikaa, jotta viittomakieliselle selvennettäisiin asioita kunnolla. Siljanen (2012) on tehnyt aiemmin tutkimuksen, jonka tuloksissa todettiin osuvasti: *Pelkällä läsnäololla voi viestittää toiselle, ettei ole kiire mihinkään.*

Siljasen (2012) tutkimustuloksista kävi ilmi paljon samanlaisia asioita kuin omasani. Näitä olivat esimerkiksi se, että tulkattujen tilanteiden ensimmäiset kerrat tuntuivat hoitajista haastavilta ja kokemus on tuonut niihin varmuutta. Kuurolta kannattaa kysyä suoraan, miten yhteinen kommunikaatio onnistuu parhaiten ja mitä kommunikaatiomenetelmää hän käyttää. Katsekontaktin tärkeyttä korostettiin, eikä huulilta lukeminen ole riittävä kommunikoinnin menetelmä, ja se on viittomakieliselle todella raskasta. Lisäksi tärkeänä huomiona Siljanen (2012) toteaa, että viittomakielen opiskelu ja kielitaidon ylläpitäminen vaatii aikaa, harjoittelua ja motivaatiota, mutta perusviittomia käyttämällä hoitaja voi saada kontaktin ja luottamuksen syntymään kuuron potilaan yhteistyösuhteessa.



Kommunikointimenetelmät olivat samat kuin aikaisemmissakin aiheeseen liittyvissä tutkimuksissa (Honkala 2008, Siljanen 2012) on selvitetty: kirjoittaminen, huulilta lukeminen, eleet, ilmeet, osoittaminen ja kuulevan apu. Audionomit kertoivat selviävänsä viittomakielisten kanssa pelkällä huulilta lukemisella todella pitkälle. Viittomakieliset pitivät huulilta lukemista huonona tapana kommunikoida, koska siinä on suuri väärinymmärrysten vaara. Paperille kirjoittaminen on tutkimustulosten mukaan paras, selkein, ymmärrettävin ja välttämätön tapa kommunikoida viittomakielisten kanssa, jos tulkki ei ole paikalla.

Siljasen (2012) tutkimustuloksista selviää, että hoitajat pitivät potilaan oikeanlaista kohtaamista tärkeänä. Siljasen haastateltavat ovat osanneet huomioida juuri niitä oikeita ja tärkeitä asioita, jotka tulivat minunkin opinnäytetyöni tuloksissa esille. Huomioitavia asioita olivat katsekontakti, viittomakielisen huomion hakeminen heiluttamalla kättä hänen näkökentässään tai koskettamalla hellästi kuuroa olkapäähän, huulien näkyminen ja selkeys, keskustelutilanteen kiireettömyys ja selkeä kirjoittaminen. Osa Siljasen haastateltavista oli ymmärtänyt, ettei kaikilla viittomakielisillä ole hyvä suomen kielen taito, mikä vaikuttaa viestin ymmärtämiseen. Omassa opasvihkossani yritän tätä asiaa painottaa lukijoille.

Kuten Siljasen (2012) tutkimustuloksissa tulee ilmi, osaston arjessa tulkki ei aina voi olla paikalla. Päivittäisissä asioissa on käytettävä eri kommunikaatiokeinoja. Hoitajatkin viittovat yksittäisiä viittomia kuten ”ruoka”, ”kahvi” ja ”lääke”. Yksi Siljasen opinnäytetyöhön osallistuvista hoitajista kertoo, että usein kuurolle tarjotaan kirjoitettua viestiä, mutta hänen mielestään se ei ole aina riittävä kommunikaatiomenetelmä. Tämä on opasvihkon tarkoitus, että hoitajat opettelisivat muutamia helppoja viittomia paperille kirjoittamisen sijasta.

Tulkin tilaamiseen ei löytynyt yhteneväistä mielipidettä viittomakielisten keskuudessa. Pääpiirteittään kaikki olivat kuitenkin sitä mieltä, että jos viittomakielinen joutuu sairaalaan, niin tulkin tilausvastuu on sairaalalla. Jos sairaalasta lähetetään kutsu, josta ilmenevät päivämäärä ja kellonaika, milloin viittomakielisen on määrä tulla vastaanotolle, silloin viittomakielinen voi itsekin tilata tulkin. Sairaalan kutsuessa viittomakielisen vastaanotolle, tulkin tilauksesta vastuu on sairaalalla.

Asiasta on hyvä keskustella viittomakielisen kanssa, kumpi tilaa ja haluaako viittomakielinen edes tulkkia mukaansa.

Honkalan (2008) opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että lähes kaikilla hänen opinnäytetyöhönsä osallistuvilla viittomakielisillä oli tulkkipäätös, mutta kaikki eivät sinä aina hyödynnä eivätkä aina edes halua tulkkia mukaansa. Toinen milloin viittomakielisillä ei ole tulkkia mukanaan, ovat äkillisesti sattuneet tilanteet, jolloin tulkin saaminen on lähes mahdotonta. Näissä tilanteissa olisi tärkeää, että hoitohenkilökunnalla olisi valmiuksia kohdata viittomakielinen ja molemminpuolinen ymmärtäminen varmistuisi. Honkalan tuloksien mukaan nuoret ovat pääsääntöisesti itse tilanneet tulkin. Honkalan opinnäytetyössä kerrotaan syitä, miksi viittomakieliset eivät haluaisi tulkkia paikalle. Näitä tilanteita olivat muun muassa nolo vaiva, tuttu tulkki tai tulkin läsnäolo on epämiellyttävää. Tällaisissa tilanteissa hoitajan valmiudet viittomakielisen kohtaamiseen korostuvat. Opasvihko ei anna tarpeeksi valmiuksia hoitajille viittomakielen käytöstä ja sen ymmärtämisestä, mutta opasvihkon avulla pystytään parantamaan hoitajien valmiuksia viittomakielisen kohtaamiseen.

Audionomien suhtautuminen opasvihkoa kohtaan tuli minulle pienenä yllätyksenä. He miettivät, onko opasvihko edes tarpeellinen. He myös kokivat, ettei opasvihkon tarvitse sisältää viittomien kuvia laisinkaan, sillä he eivät tulisi niitä käyttäneeksi. Selvennettyäni asiaa ja opasvihkon tarkoitusperää heille päädyimme kuitenkin siihen ratkaisuun, että tietopaketti viittomakielisistä olisi heistä tarpeellinen ja tervetullut. Audionomit toivoivat opasvihkon sisältävän muun muassa toimintaohjeita kohdatessaan viittomakielisen ja tietoa tulkkien eroista. Audionomit kuitenkin lopuksi toteavat, että olisi mukava osata viittomia. Ulkomuodoltaan opasvihko olisi A5-kokoinen, opasvihko.

Viittomakieliset ottivat idean opasvihkosta positiivisesti vastaan. Heidän mielestään olisi hyvä, jos hoitajat olisivat tietoisempia heidän historiastaan, kulttuuristaan, yhteisöstään, kuuroudesta, tulkin käytöstä ja sen tilaamisesta. Lisäksi olisi hyötyä, jos he osaisivat joitakin pieniä viittomia paperille kirjoittamisen sijasta ja tietäisivät erilaisia kommunikaatiokeinoja, käytännön ohjeita, miten toimia viitto-

makielisen kohdatessaan. Katsekontaktin ja paperille kirjoittamisen tärkeyttä korostettiin. Toisena painottamisen arvoisena asiana todettiin se, että viittomakieliset ovat kieli- ja kulttuurivähemmistö, ja että suomen kieli on vasta heidän toinen kielensä. Hyvä opasvihko on ulkomuodoltaan selkeä, selkokielen, visuaalinen, asiallinen ja ytimekäs. Opasvihkon tulisi olla iloinen ja houkutella lukemaan, sisältää paljon värejä, sopivasti korostuksia. Opasvihko olisi myös asenteita rikkoa ja pehmentävä.

Opinnäytetyöni tuloksissani ja Honkalan (2008) tutkimustuloksissa käy ilmi samoja asioita kuten, että viittomakieliset toivoisivat kommunikointia kehitettävän vastaamaan paremmin viittomakielisten tarpeita. Näitä parannusehdotuksia olivat muun muassa viittomakielen opetuksen/koulutuksen järjestäminen hoitohenkilökunnalle. Lisäksi sama tulos on tullut molemmissa tutkimuksissa, että viittomakielisen ja hoitohenkilökunnan yhteistä kommunikointia huonontaa henkilökunnan kiire.

Siljasen (2012) opinnäytetyöhön yhdellä haastateltavalla oli vahva tietämys kuuroista, ja hänen mukaansa viittomakielisyys ja tiedot kulttuurista olivat antaneet eväitä hoitotyöhön ja kuurojen kohtaamiseen. ”Tieto viittomakielisistä auttaa ymmärtämään” -tässä yksi tärkeä todiste tekemäni opasvihkon tärkeydestä. Siljasen tuloksissa käy sama ilmi kuin, minkä itse olen saanut selville: kuuromykkä-nimikettä ei tule käyttää, se on loukkaavaa kuuroa/viittomakielistä kohtaan.

Olisin mielelläni haastatellut opinnäytetyöhöni muillakin osastoilla työskenteleviä hoitajia, jolloin olisin saanut kattavamman materiaalin opinnäytetyöhöni. Viittomakieliset kertoivat kokemuksistaan laajemmin kaikkialta, missä ovat olleet tekemisissä terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa, kuten kotisairaanhoidossa, vastaanotoilla ja röntgenissä. Audionomit kertoivat kokemuksiaan vain Kuulokeskuksella työskennellessään, missä käy vain osa viittomakielisistä asiakkaista.

Aikaisemmissa tutkimuksissa on tutkittu viittomakielisten mielipiteitä yhteisestä kommunikoinnista (Honkala 2008) ja hoitajien mielipiteitä yhteisestä kommunikoinnista (Siljanen 2012). Omassa opinnäytetyössäni tulee ilmi molempien osapuolien mielipiteitä kommunikoinnista.

Siljasen (2012) tutkimuksen haastateltavat kertovat, etteivät sairaanhoitajakoulutuksensa kautta ole saaneet ollenkaan valmiuksia kuuron kohtaamiseen tai vain vähän. Koulutuksen kuuluisi sisältää viittomakielen alkeita. Voin omastakin kokemuksesta sanoa, ettei sairaanhoitajakoulutus ole antanut valmiuksia viittomakielisten kohtaamiseen. Lähihoitajakoulutuksessa opeteltiin tukiviittomia.

Jatkotutkimusaiheita opinnäytetyötäni koskien ovat esimerkiksi opasvihkosta saadun hyödyn tutkiminen, onko siitä ollut apua yhteisessä kommunikoinnissa, ovatko hoitajat saaneet lisää tietoa ja valmiuksia kohdata viittomakielisen. Voi myös miettiä tarvitseeko opasvihkoa mahdollisesti muokata ja päivittää, jotta se vastaisi paremmin käyttäjiänsä. Lisäksi jatkotutkimusaiheena olisi hoitajille ja audiomienkin pyynnöstä perusviittomien kurssi, jossa käytäisiin läpi helppoja viittomia. Kun hoitajat oppivat helpottavia viittomia, se edesauttaisi opinnäytetyöni tarkoitusta. Yhtenä tärkeänä mielenkiintoisena ja ajankohtaisena jatkotutkimusaiheena olisi selvittää sairaalan muutostyöt, jotka ottaisivat paremmin huomioon kuuron/viittomakielisen.

Opinnäytetyöni tutkimustuloksia voi hyödyntää erilaisissa koulutuksissa koulutusmateriaalina, sairaaloissa eri osastoilla. Tutkimustuloksillani voidaan kehittää osallistuvan yksikön toimintaa. Lisäksi toivon opinnäytetyöstäni olevan hyötyä ja sen sisältävän paljon tietoa viittomakielisistä kiinnostuneille.

## Lähteet

Hallintolaki 2003/434.

Honkala, H. 2008. Opinnäytetyö: Viittomakielisten nuorten kommunikointikokemukset terveydenhuollossa. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Kansalaisuuslaki 2003/359.

Kela 2014. Muutoksia Kelan etuuksiin. [http://www.kela.fi/ajankohtaista-henki-loasiakkaat/-/asset\\_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/muutoksia-kelan-etuuk-siin-vuonna-2014](http://www.kela.fi/ajankohtaista-henki-loasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/muutoksia-kelan-etuuk-siin-vuonna-2014) Luettu 25.4.2014

Kotimaisten kielten keskus. Kotuksen kielet. Suomalainen viittomakieli. <http://www.kotus.fi/?s=206> Luettu 23.01.2014

Kuulokynnys. Kuuloliitto ry. <http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kommuni-kaatio/kommunikaatiomenetelmat/huulioluku/> Luettu 24.1.2014

Kuuloliitto ry a. Kuulo. Sisäkorvaistute. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/sisakor-vaistute/> Luettu 24.01.2014

Kuuloliitto ry b. Kuulo. Kuulokoje. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/kuulokoje/> Lu-ettu 24.01.2014

Kuuloliitto ry c. Kuulo. Hälytys- ja varoitusäänien havaitseminen. [http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvalineet/halytys-\\_ja\\_varoitusaanet/](http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvalineet/halytys-_ja_varoitusaanet/) Luettu 17.2.2014

Kuurojen Liitto ry a. Opas: Oikeus omakielisiin sosiaali- ja terveystalveluihin. Asiakkaana viittomakielinen kuuro. Tietopaketti - sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.kl-deaf.fi%2FFile%2Fc323409c-bad9-4e38-8f9c-4c8aa11bcc9d%2FOIKEUS%2520OMAKIELISIIN%2520SOSI-AALI-%2520ja%2520TERVEYSPALVELUIHIN%2520Asiakkaana%2520viitto-makielinen%2520kuuro%2520Tietopaketti%2520sosiaali-%2520ja%2520ter-veydenhuollon%2520hen-kil%25C3%25B6st%25C3%25B6lle.pdf&ei=KPhwUsiMCK774QS4w4GQDg&usg=AFQjCNHYrapikW5XTkyng17xhDNO4OVzcQ&bvm=bv.55617003,d.bGE.pdf> Luettu 23.01.2014

Kuurojen Liitto ry b. Viittomakieli. Viittomakieliset. <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Viit-tomakieliset/> Luettu 23.01.2014

Kuurojen Liitto ry c. Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä. <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CkQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.sosiaaliporrtti.fi%2FFile%2Fdfbe047b->

eca1-4602-9df2-53f5a1909666%2Fkys\_ja\_vast\_kuorou-  
desta\_ja\_vk.pdf&ei=L8bfUre-LLKYyQOc4YGoDA&usg=AFQjCNGsDYHMY-  
quS5TWZhdNcC2Dfy8X2g.pdf Luettu 22.01.2014

Kuurojen Liitto ry d. Liittokokous 2010. Esitys nro 7: kuurojen määrä Suomessa. <http://www.kl-deaf.fi/Page/d482c6d9-2841-47df-be2f-d9a3b889b808.aspx?groupId=70ba3b3b-8909-4211-8fa8-50018b16bf6f&announcementId=31e007f0-b79f-4291-b7cb-49d7dde9d745>. Luettu 23.01.2014

Kuurojen Liitto ry e. Historia. <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/historia/> Luettu 23.01.2014

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133.

Papunet 2013 a. Tietoa. Kommunikointikeinot. <http://www.papunet.net/tietoa/kommunikointikeinot>. Luettu 23.01.2014

Papunet 2013 b. Tietoa. Kommunikointikeinot. Viittomat. Viittomakieli. <http://papunet.net/tietoa/viittomakieli>. Luettu 23.01.2014

Papunet 2012. Tietoa. Kommunikointikeinot. Viittomat. Tukiviittomat. <http://papunet.net/tietoa/tukiviittomat> Luettu 29.1.2014

Papunet. Kuvapankki. <http://papunet.net/materiaalia/kuvapankki> Luettu 5.5.2014

Saaranen – Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Laadullisen tutkimuksen elementit. KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/metodimaopetus/>. Luettu 27.03.2014

SAY. Suomen audiologian yhdistys ry. <http://www.say-ry.fi/kuulontutkija.htm> Luettu 17.2.2014

Siljanen, K. 2012. Opinnäytetyö: Psykiatrisen sairaanhoitajan valmiudet ja kokemukset kuuron potilaan hoitotyössä. Vaasan ammattikorkeakoulu.

Suomen Perustuslaki 1999/731.

Suomen Terveystieteiden tutkimuskeskus ry. Audionomiyhdistys. <http://www.audionomi.fi/ammattinkuvaus2/>. Luettu 23.01.2014

SVT, Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Viittomakielen tulkit. Tulkkaus, viittomakieli ja lainsäädäntö. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit/tulkkaus-viittomakieli-ja-lainsaadanto> Luettu 27.03.2014

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi 2002.

Vauvaviittomat. <http://www.vauvaviittomat.fi/index.php?page=3&lang=fi> Luettu 1.2.2014

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. 1.-2. painos. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 2003

Hei,

Olen Emma Loiri, kolmannen vuoden sairaanhoitajaopiskelija Saimaan ammatti-  
korkeakoulusta. Olen tekemässä koulutukseeni kuuluvaa opinnäytetyötä sosi-  
aali- ja terveysalalla työskentelevien hoitajien ja viittomakielisten välisestä kom-  
munikoinnista. Tavoitteenani on kerätä hoitajien ja viittomakielisten kokemuksia  
keskenään kommunikoinnista, syventyä kommunikoinnin haasteisiin ja siihen,  
kuinka niihin voisi vaikuttaa opinnäytetyössä tekemälläni opasvihkolla. Toteutan  
opinnäytetyöni Sinua haastatteleamalla.

Kysymykset, jotka aion Sinulle esittää koskevat kokemuksiasi viittomakielisen po-  
tilaan kanssa kommunikoinnista. Olen erityisen kiinnostunut siitä, kuinka kommu-  
nikointi onnistui ilman tulkin apua, minkälaisia kommunikoinnin menetelmiä käytit,  
tulitko ymmärretyksi sekä miten kommunikointia voisi parantaa hoitajalle annet-  
tavan opasvihkon avulla. Toivon saavani Sinulta myös ideoita siihen, mitä opin-  
näytetyöni tuotoksena syntyvän opasvihkon tulisi sisältää ja millainen sen tulisi  
ulkomuodoltaan olla. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista, eikä haastateltuja  
voi tunnistaa opinnäytetyöraportista. Opinnäytetyön on määrä valmistua kesä-  
kuussa 2014.

KIITOS!

Ystävällisin terveisin Emma Loiri

puh. 050 532 1010

tai

emma.loiri@student.saimia.fi



Sukupuoli

Nainen

Mies

Ikä

Koulutus

1. Miten paljon olet ollut tekemisissä viittomakielisen kanssa?
2. Minkälaisia kokemuksia sinulla on näistä tilanteista?
3. Miten olet saanut asian ymmärretyksi molemmille osapuolille?
4. Mitä kommunikoinnin menetelmiä olet käyttänyt?
5. Minkälaisissa tilanteissa on syntynyt väärinymmärryksiä?
6. Oletko joutunut tilaamaan tulkin asioiden selvittämiseksi? Koetko tulkin tilaamisen vaivattomaksi/helpoksi? Millaisissa tilanteissa?
7. Mikä on ollut suurin haaste viittomakielisen kanssa kommunikoinnissa?
8. Miten mielestäsi hoitajille suunnattu opasvihko auttaisi viittomakielisen kanssa kommunikointia?
9. Mitä kommunikoinnin ongelmakohtia mielestäsi pystyttäisiin parantamaan hoitajille suunnatun opasvihkon avulla?
10. Mitä opasvihkon tulisi mielestäsi sisältää?
11. Millainen on hyvä opasvihko ulkomuodoltaan?
12. Mitä muuta haluaisit sanoa/lisätä?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Hei,

Olen Emma Loiri, kolmannen vuoden sairaanhoitajaopiskelija Saimaan ammattikorkeakoulusta. Olen tekemässä koulutukseeni kuuluvaa opinnäytetyötä sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien hoitajien ja viittomakielisten keskinäisestä kommunikoinnista.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata, minkälaisia haasteita yhteisessä kommunikoinnissa on silloin, kun tulkki ei ole paikalla. Olen erityisen kiinnostunut siitä, kuinka kommunikointi onnistui, minkälaisia kommunikoinnin menetelmiä käytit, tulitko ymmärretyksi sekä miten kommunikointia voisi parantaa hoitajalle annettavan opasvihkon avulla. Toivon saavani Sinulta myös ideoita siihen, mitä opinnäytetyöni tuotoksena syntyvän opasvihkon tulisi sisältää ja millainen sen tulisi ulkomuodoltaan olla. Haastattelen tutkimuksessani myös sosiaali- ja terveysalalla työskenteleviä audionomeja saadakseni monipuolisen näkökulman opinnäytetyöhöni.

Sinun osallistumisesi toteutuu sähköpostilla lähetettävän kyselylomakkeen kautta, jonka lähetän alkuvuodesta tammikuun 2014 aikana. Saat kyselylomakkeen yhdyshenkilöni kautta. Osallistumisesi on vapaaehtoista, eikä vastaajaa voi tunnistaa opinnäytetyöraportista. Opinnäytetyöni on määrä valmistua kesäkuussa 2014.

KIITOS!

Halutessasi minuun saa ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin Emma Loiri

puh. 050 532 1010      tai      emma.loiri@student.saimia.fi

Sukupuoli                      Nainen                      Mies

Ikä

Koulutus

Oletko syntymäkuuro?

Kyllä                      En

Oletko kuuroutunut jossakin elämäsi vaiheessa?

Kyllä                      En

Milloin olet kuuroutunut?

1. Minkälaisia kokemuksia sinulla on terveydenhuollon ammattilaisen kanssa yhteisestä kommunikoinnista, silloin kun tulkki ei ole ollut paikalla?
2. Mitä kommunikoinnin menetelmiä olet käyttänyt ymmärtääksenne toisianne, kun tulkki ei ole paikalla?
3. Minkälaisia ongelmakohtia/haasteita yhteisessä vuorovaikutuksessa on tullut?
4. Miten näitä ongelmakohtia voisi mielestäsi parantaa hoitajille suunnatun opasvihkon avulla?
5. Mitä opasvihkon tulisi sisältää, jotta hoitajat olisivat tietoisempia ja taidokkaampia viittomakielisen tavatessaan ja heidän kanssaan kommunikoidessaan?
6. Millainen on hyvä opasvihko ulkomuodoltaan?
7. Onko mielestäsi tärkeää hoitajan osata muutamia viittomia paperille kirjoittamisen sijasta? Jos näin on, minkälaisia viittomia nämä olisivat?
8. Minkälaisia asioita hoitajan tulisi huomioida viittomakielisessä potilaassa kommunikoidessaan hänen kanssaan?
9. Miten hoitaja voisi ottaa paremmin huomioon viittomakielisen kieli- ja kulttuurieron?
10. Mitä muuta haluat kertoa opinnäytetyön aihepiiriin liittyen?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

# OPASVIHKO



Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevän ja viittomakielisen kommunikation tueksi

## Sisällysluettelo

1 TARKOITUS .....	3
2 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUS.....	4
3 TULKIN TILAAMINEN.....	5
4 TULKIN KANSSA TOIMIMINEN .....	6
5 TULKKAUKSEN TERMISTÖÄ.....	7
6 VIITTOMAKIELIALAN TERMISTÖÄ .....	8
7 HISTORIA.....	10
8 VIITTOMAKIELISET SUOMESSA .....	10
9 VIITTOMAKIELI JA KULTTUURI.....	12
10 OHJEITA YHTEISEEN KOMMUNIKOINTIIN.....	13
11 VIITTOMAKIELISET SORMIAAKKOSET .....	15
12 HELPOTTAVIA VIITTOMIA .....	16
13 VIITTOMAKIELEN OPISKELU .....	19

# 1 TARKOITUS

Tämä opasvihko on tarkoitettu sosiaali- ja terveysalalla työskentelevän ja viittomakielisen kommunikaation tueksi, sillä hallintolaki edellyttää, että viranomaiset käyttävät selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja tarvittaessa tulkkausta asiakkaan omalle kielelle. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa sanotaan, että terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää asian sisällön, ja jos ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä. Jos potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärrettäviksi, on huolehdittava tulkkauksesta.

## 2 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUS

Kela keskittää vammaisten tulkkauksen välityksen Turkuun vuoden 2014 alusta. Vammaisten henkilöiden tulkkien välitys- ja etätulkkausasioissa palvelee Vammaisten tulkkauspalvelukeskus eli VATU-keskus. Siirrolla Kela haluaa varmistaa asiakkaille yhdenmukaisen palvelun asuinpaikasta riippumatta. Tulkin palkan maksaa Kela.

Kelan tehtäviin kuuluu etätulkkauspalvelun tuottaminen ja välitystoiminta, koska tästä katsotaan olevan hyötyä asiakaspalvelun ja toiminnan kehittämisen kannalta.

Tulkin tilaaminen on muuttunut aiempaa joustavammaksi. Tilauksen voi tehdä myös illalla ja viikonloppuisin ennakoimattomaankin tapahtumaan. Kelan välityskeskus palvelee seitsemänä päivänä viikossa;

arkisin klo 7.30-20,  
lauantaisin klo 8-15, ja  
sunnuntaisin klo 9-13

Viittomakielen tulkilla on suuri merkitys kuurojen/viittomakielisten elämässä. Viittomakielillä on oikeus käyttää tulkkia erilaisissa elämäntilanteissa – työssä, koulutuksessa ja vapaa-aikana. Tulkkipalveluiden kautta toteutuu kielellinen tasavertaisuus kuuron ja kuulevan välillä.

### 3 TULKIN TILAAMINEN

Yleensä viittomakielinen itse tilaa tulkin, varsinkin jos tulkkaustilanteen päivämäärä ja kellonaika ovat tiedossa. Kun viranomainen tai yksityinen taho kutsuu asiakkaan keskusteluun, vastuu tulkin tilaamisesta on viranomaisella. Tulkin tilaamisesta on hyvä sopia viittomakielisen kanssa, jottei tulkkia tilattaisi kahteen kertaan tai se jäisi tekemättä

#### YHTEYSTIEDOT

Kela / Vammaisten tulkkauspalvelukeskus Peltolantie 3, 20720 Turku

**Ajanvaraus puhelimitse 020 634 2802**

tekstiviesti 020 634 2900

faksi 020 634 1599

sähköposti [vatu@kela.fi](mailto:vatu@kela.fi)

tekstipuhelin 020 634 2813, 020 634 2814

Tulkin tilaamisessa on otettava seuraavia asioita huomioon:

- tulkattava kieli – viittomakieli
- tulkkauspäivä, kellonaikana ja kesto
- tulkkauspaikka, tarkka osoite (kerros, osasto, huone)
- laskutusosoite
- tulkattavan asiakkaan nimi
- tulkkauksen aihe
- halutaanko nais- vai miestulkki

Joissakin tilanteissa on tärkeää, että huomioidaan tulkin sukupuoli, esimerkiksi naistentautien lääkäriä tai gynekologilla käynti. Tulkki kannattaa tilata ajoissa.



## 4 TULKIN KANSSA TOIMIMINEN



On tärkeää muistaa, että kuuro/viittomakielinen on asiakas, tulkki on kielenkääntäjä, ei hänen avustajansa. Hoitaessaan viittomakielisen asioita hoitajan tulee puhua asiasta suoraan kuurolle, kasvot kuuroa, ei tulkkia kohti. Kaikki asiakirjat, jotka viittomakielinen saa tai hänen tulee allekirjoittaa, on ojennettava viittomakieliselle. Asiakirjat ovat viittomakielisen henkilökoh-  
taisia papereitaan, ei tulkin. Tulkin paikka on kuulevan ihmisen vieressä.

Kun tulkki on mukana, kiinnitä huomiota seuraaviin asioihin:

- Puhu luonnollisesti, selkeästi ja rauhallisesti, pidä taukoja, jotta tulkki ehtii tulkata sanomasi.
- Kohdista katseesi viittomakieliselle, älä tulkille.
- Tulkkaus tapahtuu minä-muodossa.
- Muista, että tulkki tulkkaa kaiken, mitä sanotaan ja viitotaan, hän ei lisää tai jätä mitään pois, mieti tarkkaan, mitä sanot.
- Vältä ammattisanastoa.
- Tulkki on puolueeton ja hänen tehtävänsä on ainoastaan tulkata, eikä hän osallistu asian käsittelyyn. Tulkkaukseen liittyvistä seikoista voit kysyä tulkilta.
- Älä pyydä tulkkia suorittamaan hänen toimenkuvaansa kuulumattomia tehtäviä.
- Ole täsmällinen aikataulun kanssa. Tulkki ei voi myöhästyä seuraavasta tulkkauksesta.
- Käytä tulkkina ammattitulkkia, ei asiakkaan sukulaista, ystävää eikä koskaan lasta!

## 5 TULKKAUKSEN TERMISTÖÄ

### **Suomalaisen viittomakielen tulkki**

Ammatillisen koulutuksen (AMK 240op) saanut tulkki, jonka työkielinä ovat suomalainen viittomakieli ja suomen kieli.

### **Tulkikeskustulkki**

Tulkikeskuksessa työskentelevä tulkki, jonka työhön kuuluu tulkkausta ja tulkkien välittämistä sekä tulkikeskustöitä työsuhteesta riippuen.

### **Opiskelutulkki**

Tulkki, joka työskentelee koulutuspaikassa kouluttajien, opiskelijoiden ja henkilökunnan tulkkina.

### **Paritulkkauk**

Tulkkausmenetelmä, jossa kaksi tulkkia tekee yhdessä tulkkausta vuorotellen aktiivitulkkaukavuoron ja tukivuoron välillä. Tulkkaustilanne vaikuttaa tulkkien käyttämään tekniikkaan. Kiireisessä keskustelutilanteessa molemmat tulkit voivat olla aktiivitulkkeja.

### **Ryhmätulkkaus**

Tulkkausmenetelmä, jossa useampi tulkki tekee yhteistyötä samassa tilassa jakaen tulkkauksen tilanteen mukaan.

### **Simultaanitulkkauk**

Tulkkausmenetelmä, jossa tulkki samaan aikaan kuuntelee tai katsoo kieltä ja tulkkaa joko viittomakielelle tai suomen kielelle. Viittomakielen tulkit käyttävät tätä menetelmää yleisimmin.

### **Konsekutiivitulkkauk**

Tulkkausmenetelmä, jossa tulkki vastaanottaa ensin viitottua tai puhuttua kieltä sopivan pituisen jakson ja tulkkaa sen sitten joko viittomakielelle tai suomen kielelle. Tällöin puhuttu tai viitottu kieli ja viittomakielelle tai suomen kielelle tapahtuva tulkkaus vuorottelevat.

### **Taktiilitulkkaus**

Tulkkausmenetelmä, jossa tulkki on asiakkaansa kanssa käsikontaktissa. Tulkki tulkkaa viittomakieltä tai viitottua puhetta kädestä käteen. Suomen kieleen päin tulkattaessa kuurosokea asiakas viittoon vapaaseen tilaan ja tulkki kääntää viestin puhutulle kielelle. Näin toimitaan esimerkiksi sokeiden henkilöiden kanssa.

### **Kirjoitustulkki**

Kirjoitustulkkipolun (AMK, erikoistumisopinnot 30op) saanut henkilö, joka kirjoittaa kuulemansa tietokoneelle. Asiakas voi lukea kirjoitetun informaation suoraan tietokoneen näytöltä tai televisioruudulta. Tarvittaessa kirjoitustulkkaus voi tapahtua myös käsin kirjoittamalla.

## 6 VIITTOMAKIELIALAN TERMISTÖÄ

### **Viittomakielinen**

Voi olla kuuro, huonokuuloinen tai kuuleva. Viittomakieli on henkilön äidinkieli tai ensikieli. Viittomakieltä käyttävät koostuvat henkilöistä, jotka käyttävät viittomakieltä äidinkielenään, ensikielenään, toisena kielenä tai vieraana kielenä.

### **Kuuro**

Henkilö, joka on syntynyt kuurona tai kuuroutunut ennen puheen oppimista. Kuurous on yksi ominaisuus, ei haitta eikä puute.

### **Kuuroutunut**

Henkilö, joka on syntynyt kuulevana, mutta kuulo on alentunut niin, ettei puheen kuuleminen enää onnistu. Kuuroutunut voi kuitenkin kuulla ympäristöstä tulevia ääniä. Kuulemisen tukena kuuroutunut voi käyttää huulilta lukua ja viitottua puhetta.

### **Kuurosokea**

Henkilö, joka ei näe eikä kuule ollenkaan, tai hänen näkö ja/tai kuuloaistinsa ovat huomattavasti alentuneet. Useimmat, joita sanotaan kuuro-sokeiksi näkevät ja/tai kuulevat kuitenkin jonkin verran. Kuuro-sokeiden kommunikointimenetelmiä ovat viittomakieli jäljellä olevan näön avulla, taktiilitulkkaus eli kädestä käteen viittoon, jos näköaistia ei ole. Muita toimivia kommunikoinninmenetelmiä ovat viitottu puhe, huulilta luku ja kuvailu.

### **Huonokuuloinen**

Henkilö, jonka kuuloaisti on alentunut, mutta kuulee vielä jonkin verran. Huonokuuloisen henkilön kommunikointikeinot ovat puhutun puheen tukena huulilta lukua, viitottua puhetta ja/tai viittomakieltä.

### **Kuulovammainen**

Luokitteluun käytetty käsite, lääketieteellinen termi, joka kattaa edellä mainitut ryhmät. Silloin kun tiedetään, mihin edellä mainittuun ryhmään henkilö tuntee kuuluvansa, on suotavampaa käyttää sitä nimitystä.

### **Viitottu puhe**

Huulilta lukua tukeva kommunikaatiomenetelmä, jonka perustana ovat puhuttu kieli ja sen rakenteet. Viitottu puhe ei ole itsenäinen kieli, vaan esimerkiksi suomen kielen ja suomalaisen viittomakielen yhdistelmä, jossa puheen tai huulilla tuotettujen äänettömien sanojen lisäksi viitotaan viittomia puhutun kielen sanajärjestyksen mukaisesti.

## **Vinkkipuhe**

Käytetään huulitaluvun tukimenetelmänä. Vinkkipuheessa samanaikaisesti puhutun kielen kanssa näytetään käsimerkein äänteitä ja niiden yhdistelmiä. Menetelmässä puhuttu kieli ja samanaikaisesti tehdyt käden ja sormien liikkeet muodostavat kokonaisuuden

## **Huulio**

Huuliolla tarkoitetaan koko näkyvää artikulaatioelimistöä eli huulia, kieltä, hampaita ja leu-  
kaa.

## **Huulilta lukeminen**

On sitä, kun koko artikulaatioelimistön liikkeitä seurataan.

## **Huulioluku**

On kattavampi käsite, sillä se sisältää visuaalisen (näkyvän) ja auditiivisen (kuuloon perus-  
tuvan) informaation. Huuliolukuun sisältyy myös ilmeisiin, tilanteeseen ja kieleen liittyvä in-  
formaatio. Kuuroilla huuliolukutaito vaihtelee hyvin yksilöittäin.

## **Viittomakielet**

Eivät ole kansainvälisiä! Jokaisella kielellä on oma viittomakielisensä, eivätkä toiset viitto-  
makieliset ymmärrä sitä. Viittomakielet ovat visuaalisia kieliä, joilla on oma kielioppinsa. Viit-  
tomakieli koostuu käsien, suun ja vartalon liikkeistä sekä kasvojen ilmeistä.

## **Suomalainen viittomakieli**

Turvattiin perustuslaissa ja tunnustettiin kuurojen äidinkieleksi vuonna 1995. On yksi Suo-  
men vähemmistökielistä, jolla on oma kielioppinsa.

## **Tukiviittomissa ja vauvaviittomissa**

Käytetyt viittomat lainataan viittomakielestä. Molemmissa viitotaan viestin merkityksen kan-  
nalta keskeiset sanat. Viittomakieleen liittyviä sääntöjä ja rakenteita ei käytetä, vain avain-  
sanat viitotaan puhutun kielen mukaisessa järjestyksessä.

## 7 HISTORIA

Suomalainen viittomakieli on saanut alkunsa 1800-luvun puolivälissä, kun kuuro Carl Oskar Malm palasi 11 kouluvuoden jälkeen Ruotsista takaisin Suomeen tuoden mukanaan ruotsalaisen viittomakielen. Malm perusti kotikaupunkiinsa Porvooseen Suomen ensimmäisen kuurojenkoulun vuonna 1846. Koulussa käytetty ruotsalainen viittomakieli levisi kuurojen käyttöön, jolloin siitä syntyi kaksi erillistä kieltä: suomalainen viittomakieli ja suomenruotsalainen viittomakieli. Kielet ovat kehittyneet vuosien saatossa omiin suuntiinsa, eivätkä ne enää muistuta toisiaan. Suomalaista viittomakieltä käyttävä ei enää täysin ymmärrä ruotsalaista viittomakieltä. Näin on syntynyt tänäkin päivänä Suomessa käytettävä suomalainen viittomakieli.

## 8 VIITTOMAKIELISET SUOMESSA

Suomalaisten kuurojen määrää ei osata tänä päivänä varmasti sanoa, arvellaan kuitenkin suomalaisen viittomakielen olevan 4000 - 5000 kuuron äidinkieli. Lisäksi suomalaista viittomakieltä käyttää kaksinkertainen määrä (10 000) kuulevista ihmisistä äidinkielenään, toisena kielenään tai vieraana kielenä. Ei ole olemassa yhtä ainoaa rekisteriä, josta saataisiin tietää koko Suomen viittomakieltä äidinkielenään käyttävien viittomakielisten lukumäärä.

**KUURO**-sanaa voi vapaasti käyttää. Nykyisin kuurojen yhteisöissä on yleistynyt myös nimitys **VIITTOMAKIELINEN**. Näitä kahta termiä kuurot itse suosivat ja niitä on turvallista ja asiallista käyttää. Hallintokielessä puhutaan **kuulovammaisista**, kuurot itse eivät sitä nimitystä suosi. Nimitystä **kuuromykkä** tulee välttää, sillä kuurot kokevat sen loukkaavana. Heidän äänihuulissaan ei ole mitään vikaa.

## ÄIDINKIELI

Viittomakieli on henkilön äidinkieli silloin, kun ainakin toinen hänen vanhemmistaan tai joku hänen vanhemmista sisaruksistaan on viittomakielinen ja viittomakieltä on käytetty lapsen syntymästä lähtien. Viittomakieli voi olla myös kuulevan henkilön äidinkieli.

## ENSIKIELI

Ensikielestä puhutaan silloin, kun ainakin toinen vanhemmista on oppinut sitä toisena tai vieraana kielenä ja sitä on käytetty lapsen kanssa varhaislapsuudessaan.

## VIITTOMAKIELTÄ KÄYTTÄVÄT

### TOINEN KIELI

Toisena kielenä viittomakieli on silloin, kun se on lapsuudessa opittu puhutun kielen rinnalla.

### VIERAS KIELI

Viittomakieli on vieras kieli henkilölle, joka on oppinut viittomakieltä yleensä vasta aikuisiällä, esimerkiksi kielenopetuksessa tai viittomakieltä käyttäviltä henkilöiltä.

Kuvio 1 Viittomakieltä käyttävät

## 9 VIITTOMAKIELI JA KULTTUURI

Viittomakieliset ovat oma kieli- ja kulttuurivähemmistö Suomessa. Kuurojen kulttuuri on kuin oma maailma, kieli, yhteisö, perinteet ja historia. Kuurojen elämä ja kulttuuri perustuvat näön varassa elämiseen ja yhteiseen visuaaliseen kieleen eli viittomakieleen. Kulttuuri sisältää yhteisön piirissä vallitsevat perinteet, uskomukset, tavat ja käyttäytymismuodot, jotka siirtyvät sukupolvelta toiselle. Kuurojen yhteisö on aikojen kuluessa kehittänyt erilaisia keinoja ja ratkaisumalleja siihen, miten selviydytään yhteiskunnassa, joka toimii paljolti kuuloon pohjautuen. Kulttuuri on yhteisön kokonainen elämäntapa.

Yhteisöön kuulumisessa ratkaisevaa ei ole kuulon aste, vaan viittomakielen käyttö ja ryhmään samaistuminen. Kuurojen kulttuurin tyyssijoja ovat kuurojen yhdistykset, heidän ”toinen kotinsa”, kuurojen koulut ja erilaiset kulttuuritapahtumat.

Viittomat ovat puhuttujen kielten sanoja vastaavia yksiköitä. Käsien liikkeet, ilmeet, suun ja vartalon liikkeet ovat kieliopillisia osia. Viittomat muodostuvat osista, joita ovat käsimuoto eli sormien asento viittoman aikana, paikka eli viittojan keholla tai hänen edessään olevassa neutraalitulassa, liike eli käsien liike viittoman aikana ja orientaatio eli kämmenen ja sormien suunta viittomassa. Viittomista voidaan muodostaa lauseita ja pidempiä tekstikokonaisuuksia viittomakielen kieliopillisia sääntöjä noudattaen. Viittomakielellä ajatellaan, nähdään unia ja haaveillaan, aivan kuten puhutuilla kielillä. Viittomakielellä voi myös kertoa runoja, loruja ja vitsejä. Viittomakielissä on alueellisia murteita, arki- ja juhlatyyleyä sekä slangeja aivan kuten puhutuissa kielissä.

Viittomakieli on kieli, kuten muutkin kielet; se on itsenäinen ja luonnollinen kieli. Viittomakielet ovat syntyneet spontaanisti kuurojen yhteisöissä. Suomalaista viittomakieltä käyttävät pääasiassa ennen puheen oppimista kuuroutuneet henkilöt. Viittomakieli on heidän ensi- tai äidinkieltänsä. Viittomakieli ei ole kansainvälistä, joissakin maissa on jopa useita eri viittomakielitä. Suomessa käytetään suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä.

## 10 OHJEITA YHTEISEEN KOMMUNIKOINTIIN

Ole rauhallinen, kärsivällinen ja joustava. Anna viittomakieliselle **AIKAA**. Muista **KATSEKONTAKTIN** tärkeys, se on välttämätön viittomakielisen kanssa kommunikoidessa. Pidä kasvosi **VALOSSA** ja **NÄKYVILLÄ**, jotta viittomakielinen näkee sinut. Kuuron huomion voit kiinnittää esimerkiksi **HEILAUTTAMALLA** kättäsi hänen näkökenttässään tai **KOSKETTAMALLA** viittomakielisen olkapäätä.



Huomioi **HUULIO** – puhu rauhallisesti ja selkeästi, älä kuitenkaan ylikorosta sitä. Huutaminen kuurolle on turhaa. Muista, vaikka et osaisi viittoa, eleesi voi kertoa viittomakieliselle enemmän kuin 10 sanaa. Kiireettömyyden voi luoda pelkällä olemassaololla. Voit puhua kuurolle normaalilta etäisyydeltä (kuurouden takia ei tarvitse puhua normaalia lähempänä). On kohteliasta kertoa kuurolle, kerro esimerkiksi, mille nauratte.

Kun tapaat viittomakielisen, on hyvä selvittää, mikä on viittomakieliselle mieluisin **TOIMINTATAPA**. On hyvä myös selvittää osaako viittomakielinen hyvin **LUKEA HUULILTA**.



Jos et siis osaa viittoa, eikä tulkki ole paikalla, **KIRJOITTAMINEN** on paras keino kommunikoida kuuron/viittomakielisen kanssa. Tämän kommunikointikeinon myös viittomakieliset itse kokevat parhaimmaksi, selkeimmäksi ja vähiten väärinymmärryksiä tuottavaksi tavaksi kommunikoida.

Muista, että on tärkeää selvittää viittomakielisen **SUOMEN KIELEN TAITO**. Suomen kielen kirjoittaminen, kuin myös sen ymmärtäminen vaihtelevat kuuroilla yksilöllisesti, sillä suomen kieli on vasta heidän toinen kielensä, käytä siis aluksi hyvin **SELKEÄÄ KIELTÄ**.

Ole **SÄÄNNÖLLINEN** – pidä sovituista ajoista kiinni. Mahdollisesta pitkästä odotusajasta tai viivästymisestä tulisi **ILMOITTAA** ajoissa, ettei kuuron/viittomakielisen tarvitse odottaa pitkään tietämättömyydessä.



Viittomakieliset ovat **KIELI- JA KULTTUURIVÄHEMMISTÖ** maassamme. He elävät visuaalisessa maassa ja heillä on enemmän eleitä ja ilmeitä, joita ei kuulevan tule säikähtää.

**VASTAANOTOLLE** tullessa vuoronumerojärjestelmä on kuurojen kannalta parempi käytäntö kuin ovelta nimellä kutsuminen. Tällöin kuuron on helpompi seurata numeroista, milloin hänen vuoronsa tulee. Mistä kuuro voi tietää nimensä huudettavan, kun hän ei kuule, ja jos hän ei näe huutajan huulilta omaa nimeään sanottavan? Tähän olisi hoitajana hyvä kiinnittää huomiota esimerkiksi **TULEMALLA HAKEMAAN** viittomakielisen vastaanotolle tai näyttämällä vastaanoton ovelta **LAPPUA**, jossa lukee kuuron nimi. Tämä menetelmä auttaisi monia kuuroja.

On otettava myös huomioon ero **NUOREN** ja **IKÄÄNTYNEEN** kuuron/viittomakielisen kanssa kommunikoinnissa. Nuoret voivat selvitä kirjoittamisesta hyvin. Vanhemmilla iän mukana tuomat sairaudet ja mm. näön ja muistin heikkeneminen tai muistisairaudet voivat vaikeuttaa kirjoittamista, sillä vieraan kielen taito voi heikentyä tai unohtua kokonaan, jolloin kuuron äidinkieli nousee vielä tärkeäksi. Ikäihmiset käyttävät muuta väestöä enemmän terveydenhuollon palveluja, jolloin heidän **YMMÄRRETYKSI TULEMISENSÄ** on erityisen tärkeää.

Kun annat viittomakieliselle lääke- tai hoito-ohjeita silloin, kun tulkki ei ole paikalla, ole erityisen **TARKKANA** siitä, että kuuro **YMMÄRTÄÄ** antamasi ohjeet oikein. Kuuron **NYÖKKÄÄMINEN EI AINA** tarkoita asioiden ymmärtämistä. Jos et varmista kuuron ymmärtäneen antamiasi ohjeita, voit vaarantaa hänen terveytensä.



## 11 VIITTOMAKIELEISET SORMIAAKKOSET



(Kuva 1 Kuulokynnys.)

## 12 HELPOTTAVIA VIITTOMIA



HYVÄÄ



HUOMENTA



PÄIVÄÄ



YÖTÄ



NÄKEMIIN



SYÖDÄ



KIITOS



JUODA



TULLA / TULE



NUKKUA / KÄYDÄ NUKKUMAAN



LÄÄKÄRI



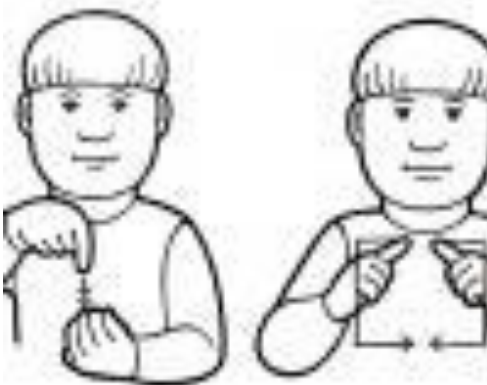
KAHVI



LÄÄKE



MAITO



RESEPTI



VESI

(Papunetin kuvapankista. Piirtänyt Elina Vanninen.)

## 13 VIITTOMAKIELEN OPISKELU

Viittomakieltä voi opiskella eri puolilla Suomea harrastepohjaisesta opiskelusta tutkintoon johtavaan koulutukseen asti. Näitä kursseja järjestävät:

- **OPPILAITOKSET**, kuten kansan-, kansalais- ja työväenopistot sekä kesäyliopistot.
- **YHDISTYKSET**, kuten kuurojen yhdistykset ja kuulovammaisten lasten vanhempien yhdistykset.

Kun viittomakielen opiskelu on keskeisemmässä roolissa:

- Viittomakielen **PERUSTUTKINTO**  
(120 opintoviikkoa, ammatillinen tutkinto)
- **VIITTOMAKIELEN TULKKI**  
(240 opintopistettä, ammattikorkeakoulututkinto)
- **MAISTERI**  
(Jyväskylän yliopistossa voi pääaineeksi valita suomalaisen viittomakielen, Turun yliopistossa on tarjolla viittomakielen perusopinnot.)

**LISÄÄ VIITTOMIA** löytyy mm.

Suomalaisen viittomakielen verkkosanakirja – Suvista

<http://suvi.viittomat.net/>

Papunetin kuvapankista

<http://papunet.net/materiaalia/kuvapankki>

## LÄHTEET

Opasvihkon lähteenä on käytetty seuraavia nettisivuja:

www.edu.fi  
www.eksote.fi  
www.kela.fi  
www.kl-deaf.fi  
www.kotus.fi  
www.kuulokynnys.fi  
www.kuurojenliitto.fi  
www.papunet.net  
www.vauvaviittomat.fi

Opasvihkon kuvat ja kuvio ovat

Alan Cleaver (kello) <https://www.flickr.com/photos/alancleaver/4293345631/in/photostream/> Otettu 26.4.2014

Kuulokynnys (sormiaakkoset).

Papunetin kuvapankista (allekirjoitettava paperi, resepti, kaikki helpottavat viittomat). Piirtänyt Elina Vanninen.

Viittomakieltä käyttävät-kuvion idea on lähtöisin Kuuloliiton julkaisemasta kuviosta, kuvio on itse tehty.

Wikipedia commons – kuvapankki (lehtiö ja kynä)

***Opasvihkon laatija:***

***Emma Loiri, sairaanhoitajaopiskelija***

***Saimaan ammattikorkeakoulu***

***Hoitotyön koulutusohjelma***

***Kevät 2014***